

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

Gestión Municipal y calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital  
de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024

Presentado por:

Margarita Robles Huanca

Para optar el título de Licenciado en Administración

Abancay, Perú

2026



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



TESIS

**Gestión Municipal y calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad  
Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024**

Presentado por **Margarita Robles Huanca**, para optar el título de Licenciado en  
Administración

Sustentado y aprobado el 15 de enero de 2026 ante el jurado evaluador:

**Presidente:**

  
\_\_\_\_\_

*Dr. José Abdón Solomayor Chahuaylla*

**Primer miembro:**

  
\_\_\_\_\_

*Dra. Silvia Soledad Lopez Ibáñez*

**Segundo miembro:**

  
\_\_\_\_\_

*M.Sc. María Patricia Lima Bendezú*

**Asesor:**

  
\_\_\_\_\_

*Mg. José Carlos Vilca Narváez*



UNIVERSIDAD NACIONAL  
**MICAELA BASTIDAS**  
DE APURÍMAC

Licenciada por SUNEDU

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 014-2026

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

Tamburco, 11 de mayo de 2026.

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

C.c:

Archivo.  
PFPD/D/-U.I.E.A.

Av. Inca Garcilaso de la Vega S/N - Ciudad Universitaria Tamburco  
[investigacionadministracion@unamba.edu.pe](mailto:investigacionadministracion@unamba.edu.pe)



### **Agradecimiento**

*Antes que todo, agradezco a Dios, por darme fuerzas y sabiduría para seguir adelante y no quebrarme ante las dificultades y permitirme llegar a este momento especial de mi vida.*

*Mi más sincero agradecimiento y gratitud a mi padre, Amador Robles Aguirre; mi madre, Rosa Huanca Paucar, por su apoyo moral y comprensión quienes me dieron valores que son los que guían mi vida y me impulsaron cada día a ser una mejor persona en el caminar durante mi formación profesional.*

*A mi asesor de tesis, Mg. José Carlos Vilca Narváez, quien ha dedicado su tiempo y su contribución con sus conocimientos para el presente trabajo de investigación.*



### **Dedicatoria**

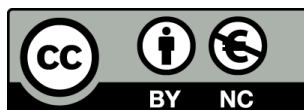
*El presente trabajo de investigación dedico con mucho amor a Yudith Robles Huanca, quien desde el cielo siempre me guía y protege y a mis apreciados hermanos y hermana por su motivación, perseverancia, exigencia y paciencia en mi persona para lograr esta etapa importante de mi vida.*



Gestión Municipal y calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital  
de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024

Línea de investigación: Gestión pública

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>RESUMEN</b>	3
<b>ABSTRACT</b>	4
<b>CAPÍTULO I</b>	5
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	5
1.1 Descripción del problema	5
1.2 Enunciado del Problema	10
1.2.1 Problemas Generales	10
1.2.2 Problemas específicos	10
1.3 Justificación de la investigación	10
<b>CAPÍTULO II</b>	12
<b>OBJETIVOS E HIPÓTESIS</b>	12
2.1 Objetivos de la investigación	12
2.1.1 Objetivo general	12
2.1.2 Objetivos específicos	12
2.2 Hipótesis de la investigación	12
2.2.1 Hipótesis general	12
2.2.2 Hipótesis específicas	13
2.3 Operacionalización de variables	13
<b>CAPÍTULO III</b>	16
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	16
3.1 Antecedentes	16
3.1.1 Internacionales	16
3.1.2 Nacionales	18
3.1.3 Locales	20
3.2 Marco teórico	22
3.2.1 Teorías que dan soporte a la gestión administrativa	22
3.2.2 Modelos de gestión municipal	25
3.2.3 Definición de la gestión municipal	28
3.2.4 Enfoques de la calidad de servicio	32
3.2.5 Modelos de calidad de servicio	32
3.2.6 Definición de la calidad de servicio	34
3.2.7 Marco legal	38
3.3 Marco conceptual	39



<b>CAPÍTULO IV</b>	41
<b>METODOLOGÍA</b>	41
4.1 Tipo y nivel de investigación	41
4.2 Diseño de la investigación	41
4.3 Descripción ética de la investigación	42
4.4 Población y muestra	42
4.4.1 Población	42
4.1.2 Muestra	43
4.5 Procedimiento	44
4.6 Técnica e instrumentos	45
4.7 Estadístico de investigación	49
<b>CAPÍTULO V</b>	51
<b>RESULTADOS Y DISCUSIONES</b>	51
5.1 Análisis de resultados	51
5.1.1 Análisis de resultados descriptivos	51
5.2 Contrastación de hipótesis	81
5.2.1 Contrastación de la hipótesis general	82
5.2.2 Contrastación de las hipótesis específicas	84
5.3 Discusión	92
<b>CAPÍTULO VI</b>	98
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	98
6.1 Conclusiones	98
6.2 Recomendaciones	99
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	101
<b>ANEXOS</b>	108



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la Gestión Municipal y calidad de servicio	13
<b>Tabla 2</b> Población del estudio	43
<b>Tabla 3</b> Escala de Likert para la recolección de datos.	46
<b>Tabla 4</b> Categorización para la variable gestión Municipal	46
<b>Tabla 5</b> Categorización para la variable calidad de servicio	47
<b>Tabla 6</b> Validez del instrumento	48
<b>Tabla 7</b> Confiabilidad del instrumento	48
<b>Tabla 8</b> Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnova	49
<b>Tabla 9</b> Correlación de Rho Spearman	50
<b>Tabla 10</b> Distribución de resultados según genero	51
<b>Tabla 11</b> Resultados de frecuencia con que acude a la municipalidad	52
<b>Tabla 12</b> Resultados de la edad de los ciudadanos encuestados	53
<b>Tabla 13</b> Resultados sobre la percepción de la gestión municipal	54
<b>Tabla 14</b> Resultados sobre la percepción de la gestión municipal a nivel estratégico	55
<b>Tabla 15</b> Resultados sobre la percepción de la gestión municipal a nivel económico	57
<b>Tabla 16</b> Resultados sobre la percepción de la gestión municipal a nivel operativo	59
<b>Tabla 17</b> Resultados de la percepción de la gestión municipal en su dimensión social.	60
<b>Tabla 18</b> Resultados sobre la percepción de la calidad de servicio	62
<b>Tabla 19</b> Resultados de la calidad de servicio y dimensión elementos tangibles	64
<b>Tabla 20</b> Resultados de la calidad de servicio en su dimensión confiabilidad	65
<b>Tabla 21</b> Resultados de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta	67
<b>Tabla 22</b> Resultados de la calidad de servicio en su dimensión seguridad	69
<b>Tabla 23</b> Resultados de la calidad de servicio en su dimensión empatía	70
<b>Tabla 24</b> Percepción de la gestión municipal*calidad de servicio	72
<b>Tabla 25</b> Percepción de la dimensión estratégica*calidad de servicio	74
<b>Tabla 26</b> Percepción de la dimensión económica*calidad de servicio	76
<b>Tabla 27</b> Percepción de dimensión operativa*calidad de servicio	78

<b>Tabla 28</b>	Percepción de la dimensión social*calidad de servicio	80
<b>Tabla 29</b>	Relación entre gestión municipal y calidad de servicio	82
<b>Tabla 30</b>	Relación entre su dimensión estratégico y calidad de servicio	84
<b>Tabla 31</b>	Relación entre su dimensión económica y calidad de servicio	86
<b>Tabla 32</b>	Relación entre su dimensión operativa y calidad de servicio	88
<b>Tabla 33</b>	Relación entre su dimensión social y calidad de servicio	90
<b>Tabla 30</b>	Aplicación del instrumento de recolección de datos mediante encuestas.	127



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Modelo de la gestión municipal de Matos	26
<b>Figura 2</b> Modelo de la gestión municipal de Estrada	27
<b>Figura 3</b> Modelo gestión municipal	28
<b>Figura 4</b> Modelo de la calidad de servicio de Lewis y Booms	32
<b>Figura 5</b> Modelo calidad de servicio Gronroos	33
<b>Figura 6</b> Modelos de calidad de servicio	34
<b>Figura 7</b> Distribución de resultados según genero	51
<b>Figura 8</b> Resultados de frecuencia que acude a la municipalidad	52
<b>Figura 9</b> Resultados de la edad de los ciudadanos encuestados	53
<b>Figura 10</b> Resultados sobre la percepción de la gestión municipal	54
<b>Figura 11</b> Resultados sobre la percepción de la gestión municipal a nivel estratégico	56
<b>Figura 12</b> Resultados sobre la percepción de la gestión municipal a nivel económico	57
<b>Figura 13</b> Resultados sobre la percepción de la gestión municipal a nivel operativo	59
<b>Figura 14</b> Resultados de la percepción de la gestión municipal en su dimensión social	61
<b>Figura 15</b> Resultados sobre la percepción de la calidad de servicio	62
<b>Figura 16</b> Resultados de la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles	64
<b>Figura 17</b> Resultados de la calidad de servicio en su dimensión confiabilidad	66
<b>Figura 18</b> Resultados de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta	67
<b>Figura 19</b> Resultados de la calidad de servicio en su dimensión seguridad	69
<b>Figura 20</b> Resultados de la calidad de servicio en su dimensión empatía	71
<b>Figura 21</b> Percepción de la gestión municipal*calidad de servicio	72
<b>Figura 22</b> Percepción de la dimensión estratégica*calidad de servicio	74
<b>Figura 23</b> Percepción de la dimensión económica*calidad de servicio	76
<b>Figura 24</b> Percepción de la dimensión operativa*calidad de servicio	78
<b>Figura 25</b> Percepción de la dimensión social*calidad de servicio	80
<b>Figura 26</b> Relación entre gestión municipal y calidad de servicio	83
<b>Figura 27</b> Relación entre su dimensión estratégico y calidad de servicio	85
<b>Figura 28</b> Relación entre su dimensión económica y calidad de servicio	87

<b>Figura 29</b> Relación entre su dimensión operativa y calidad de servicio	89
<b>Figura 30</b> Relación entre su dimensión social y calidad de servicio	91



## INTRODUCCIÓN

La gestión municipal y la calidad del servicio público constituyeron aspectos fundamentales para el desarrollo local y el bienestar de la ciudadanía. Durante cada periodo de gobierno, la población evaluó la eficacia de sus autoridades y la eficiencia con la que se administraron los recursos públicos. Sin embargo, persistieron cuestionamientos respecto a la capacidad de los gobiernos locales para satisfacer adecuadamente las necesidades de los administrados, lo cual generó un creciente interés por analizar la relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios brindados.

En ese contexto, la Municipalidad Distrital de Tintay, ubicada en la provincia de Aymaraes, región Apurímac, enfrentó diversos retos en la administración de recursos, la atención a la ciudadanía y la optimización de sus servicios. La percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio municipal se consideró un factor clave, ya que influía directamente en la confianza hacia las autoridades y en la participación cívica. Comprender los factores que determinaron dicha percepción resultó esencial para proponer mejoras en la gestión municipal y fortalecer el vínculo entre la institución y la comunidad.

El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, desde la percepción de los ciudadanos. Para tal fin, se adoptó un enfoque metodológico que consideró tanto la visión de los administrados como la de los servidores municipales, lo que permitió recopilar información más robusta y representativa del fenómeno estudiado.

Desde una perspectiva teórica, se entendió la gestión municipal como el conjunto de procesos administrativos y organizativos orientados a la provisión de bienes y servicios a la población (Gómez & Pérez, 2020). En tanto, la calidad del servicio público se definió como el grado de satisfacción de los ciudadanos con la atención y eficiencia de los servicios ofrecidos por la municipalidad (López, 2019). Estudios previos evidenciaron que una gestión eficiente, participativa y transparente incidía positivamente en la percepción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos (Ramírez & Torres, 2021). En ese sentido, esta investigación aportó evidencia empírica sobre dicha relación en el contexto específico de Tintay.



Los resultados obtenidos permitieron identificar fortalezas y debilidades en la gestión municipal, brindando insumos relevantes para el diseño de estrategias orientadas a mejorar la prestación de los servicios públicos. Los hallazgos beneficiaron tanto a la ciudadanía, al promover una atención más eficiente y satisfactoria, como a los funcionarios municipales, al proporcionar recomendaciones que optimizaron su desempeño institucional.

La presente investigación se estructuró en seis capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema, donde se expuso la problemática abordada, los enunciados del problema general y específicos, y se presentó la justificación y contextualización del estudio.

Capítulo II: Objetivos e hipótesis, en el que se formularon los objetivos generales y específicos, además de la tabla de operacionalización de las variables gestión municipal y calidad de servicio.

Capítulo III: Marco teórico referencial, que incluyó antecedentes, bases teóricas, el marco conceptual y definiciones clave, con referencias a investigaciones locales, nacionales e internacionales.

Capítulo IV: Metodología, donde se detalló el diseño y tipo de investigación, la población, muestra, técnicas, instrumentos y el tratamiento estadístico aplicado.

Capítulo V: Resultados y discusión, en el cual se presentaron los hallazgos del estudio y su análisis comparativo con investigaciones previas.

Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones, que recogió los principales hallazgos del estudio y propuso acciones de mejora para la gestión y la calidad del servicio público.

Finalmente, se incluyeron las referencias bibliográficas utilizadas y los anexos correspondientes que complementaron el trabajo investigativo.



## RESUMEN

El estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, en 2024. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño transversal. La población estuvo conformada por 2,609 habitantes mayores de 18 años, de los cuales se determinó una muestra de 335 ciudadanos. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario estructurado con escala de Likert, validado por juicio de expertos y sometido a pruebas de consistencia. Los resultados revelaron que el 18.5% de los encuestados calificó la gestión municipal como mala, el 70.7% como moderada y el 10.7% como buena. En cuanto a la calidad del servicio, el 13.1% la consideró deficiente, el 70.7% regular y el 16.1% eficiente. Se concluye la existencia de una relación positiva alta entre ambas variables, lo que indica que una mejor percepción de la gestión municipal se asocia con una evaluación más favorable de la calidad del servicio. Por ello, fortalecer la administración municipal contribuiría a mejorar la percepción y satisfacción de los habitantes, promoviendo una prestación de servicios más eficaz y orientada a las necesidades de la población.

**Palabras clave:** *Calidad de servicio, gestión municipal.*



## ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship between municipal management and the quality of service to those administered by the District Municipality of Tintay, Aymaraes, Apurímac, in 2024. It was developed under a quantitative approach, correlational level and cross-sectional design. The population was made up of 2,609 inhabitants over 18 years of age, of which a sample of 335 citizens was determined. Data collection was carried out using a structured questionnaire with a Likert scale, validated by expert judgment and subjected to consistency tests. The results revealed that 18.5% of respondents rated municipal management as bad, 70.7% as moderate, and 10.7% as good. Regarding the quality of the service, 13.1% considered it poor, 70.7% considered it regular, and 16.1% considered it efficient. The existence of a high positive relationship between both variables is concluded, which indicates that a better perception of municipal management is associated with a more favorable evaluation of the quality of the service. Therefore, strengthening the municipal administration would contribute to improving the perception and satisfaction of the inhabitants, promoting a more effective provision of services oriented to the needs of the population.

**Keywords:** *Quality of service, municipal management.*



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción del problema

Actualmente, uno de los problemas más relevantes en las municipalidades del mundo es la calidad del servicio brindado a los ciudadanos. La burocracia excesiva, la ineficiencia administrativa y la falta de planificación estratégica son elementos que afectan directamente la gestión pública local (OCDE, 2023). Según esta organización, el 68% de los ciudadanos en países en desarrollo perciben los servicios municipales como deficientes, especialmente en lo que respecta a trámites administrativos, atención ciudadana y participación pública. Asimismo, el Banco Mundial (2021) revela que solo el 45% de las municipalidades en economías emergentes cuentan con sistemas de evaluación de la calidad de servicio, lo que limita sustancialmente los procesos de mejora continua. En regiones como África y Asia, el 60% de los ciudadanos reportan demoras superiores a los 30 días en trámites documentarios, lo que demuestra una brecha significativa entre las expectativas ciudadanas y la capacidad de respuesta de los gobiernos locales (OCDE, 2023).

En América Latina, las deficiencias en la gestión municipal son igualmente notorias. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2018) advierte que la gestión en diversas municipalidades de la región es ineficiente, deficiente e improductiva, lo que genera una creciente insatisfacción ciudadana al momento de interactuar con las entidades públicas. A esto se suma el informe del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD, 2022), que resalta la persistencia de políticas demasiado teóricas, débil institucionalidad y una burocracia excesiva que impiden resultados visibles en la administración pública. En esa misma línea, Taype et al. (2022) señalan la urgencia de modernizar los sistemas de gestión, eliminar barreras burocráticas y fortalecer los mecanismos de control para combatir la corrupción.

Además, según el informe de Mejía (2021), el 54% de las entidades públicas en América Latina descuidan la atención al usuario, el 41% carecen de capacidad de respuesta y empatía, y solo el 5% actúa basándose en las verdaderas necesidades del



usuario. De igual forma, la CEPAL (2023) informa que el 72% de las municipalidades latinoamericanas enfrentan problemas graves de corrupción y opacidad, afectando de manera directa la calidad del servicio público. En países como México, solo el 34% de los ciudadanos confían en sus gobiernos locales (ENCAP, 2023), mientras que en Colombia, el 58% de las quejas están relacionadas con demoras en la atención ciudadana (OECD, 2022). En Ecuador, el 40% de los usuarios califica de "mala" la gestión de trámites (Grupo Banco Mundial, 2020).

En el caso de Perú, la situación no es distinta. Según Pérez y Benavides (2020), la corrupción es una de las principales amenazas para la gestión municipal, afectando directamente la calidad de los servicios públicos. Esta problemática no solo reduce los recursos disponibles, sino que también deteriora la confianza ciudadana. De hecho, el 82% de los peruanos considera deficiente el liderazgo gubernamental en la lucha contra la corrupción. Asimismo, un informe de Contraloría General de la República (2022) revela que el 38% de las municipalidades no cuentan con un plan de gestión municipal, y el 58% enfrentan problemas serios en la recaudación tributaria. En términos de ejecución presupuestal, las cifras también son preocupantes. Según el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2023), las municipalidades tienen una baja capacidad de gasto: durante los primeros cuatro meses de 2023, solo se ejecutó el 16.2% del presupuesto disponible, lo que evidencia ineficiencia en la gestión financiera pública.

La realidad de los gobiernos locales refleja una marcada desigualdad regional en el Perú. Mientras algunos departamentos como Junín, San Martín y Arequipa superan el 20% de ejecución presupuestal, regiones como Apurímac, Ucayali, Pasco y Huánuco apenas alcanzan un promedio de 11.8% (ComexPerú, 2023). Además, la existencia de múltiples regímenes laborales dentro del sistema público genera desorden institucional, burocracia y baja productividad (Cárdenas, 2020). En esta línea, el MEF (2023) reporta que solo el 58% de los gobiernos locales ejecutan más del 70% de su presupuesto anual, y el Banco Mundial (2022) estima que el 35% de los recursos destinados a proyectos de infraestructura no se ejecutan por falta de capacidad técnica. La Defensoría del Pueblo (2023) también señala que el 67% de los reclamos dirigidos a municipalidades distritales están relacionados con deficiencias en la gestión administrativa.



En el ámbito regional, la situación de Apurímac refleja problemas similares. Según el Gobierno Regional (2022), el 52% de los ciudadanos de zonas rurales deben esperar más de 15 días para resolver trámites básicos. Además, el 61% desconoce sus derechos como administrados (Defensoría del Pueblo-Apurímac, 2020). Solo el 29% de municipalidades implementa algún sistema de medición de calidad (INEI, 2022). En el Huancavelica, Huaroc y Comun (2021) afirman que la mala gestión presupuestal y los errores en los instrumentos de planificación impiden la ejecución adecuada de proyectos, lo que resulta en obras paralizadas y en malestar generalizado en la población.

Desde la perspectiva de Lafuente (2020), una gestión municipal deficiente impacta negativamente en la calidad de los servicios públicos. Por ello, propone mejorar las estrategias de gestión de recursos humanos, sobre todo en un contexto pospandémico que evidenció la fragilidad del aparato estatal. En el caso de Apurímac, Cruz et al. (2022) destacan que la gestión municipal tiene efectos directos sobre los servicios de educación, empleo, salud y atención social. En Tintay (Aymaraes), los indicadores revelan una situación crítica: el 73% de las viviendas no tienen acceso a saneamiento, el 91.6% carecen de internet, y la ejecución presupuestal muestra una tendencia decreciente: 69% en 2021, 61.18% en 2022 y apenas 0.34% (Arela, 2020).

De acuerdo con la Contraloría General de la República (2022), seis de cada diez municipalidades en Apurímac no superan el 60% de ejecución presupuestal. En Tintay, solo se ejecutó el 52% del presupuesto (MEF, 2023). Este bajo rendimiento se agrava por una mala distribución del gasto: el 40% se destina a gastos administrativos y apenas el 25% a proyectos de desarrollo. Además, la falta de participación ciudadana en la priorización de proyectos es evidente: solo el 30% de las municipalidades de Apurímac realiza consultas públicas para asignar presupuesto (INEI, 2022).

Según la Consulta Amigable del MEF (2023), el distrito de Tintay alcanzó una ejecución presupuestal del 94.6%, y en 2024, del 96.7%. No obstante, la ciudadanía no se siente conforme con estos resultados, ya que la inversión se ha centrado principalmente en la adquisición de maquinaria, dejando de lado proyectos de mayor envergadura que respondan efectivamente a las necesidades prioritarias de la población. En este contexto, la Municipalidad Distrital de Tintay enfrenta una gestión municipal deficiente caracterizada por una limitada capacidad estratégica, escasa formación técnica de sus autoridades y personal, y un evidente deterioro de la imagen



institucional. La ciudadanía manifiesta su malestar debido a incumplimientos del plan de gobierno, denuncias por presuntos actos de corrupción y una atención poco empática y resolutiva en los servicios que brinda la municipalidad. Estas falencias generan una percepción de desconfianza generalizada en la administración local.

La Contraloría de general de la republica (2024) según un informe 26240-2024-CG/PREVI-SOO señala que “Al 13 de noviembre de 2024, la entidad registra un avance de 54.6% en la ejecución presupuestal, situación que compromete el cumplimiento de los objetivos y metas previstos con la asignación de recursos presupuestales aprobados para la entidad, afectándose la prestación de servicios a la población” (p. 1). Asimismo, la Contraloría General de la República (2024) según un informe de visita de control N° 20005-2024-CG/GRAP-SVC, se pudo verificar que un personal clave (Inspector) no contaba con habilitación profesional durante la ejecución de actividad de una obra, situación que podría poner en riesgo de la calidad de los trabajos, vida útil, objetivos y legalidad de los documentos.

En particular, a partir de la experiencia percibida la gestión municipal en el distrito de Tintay; es deficiente debido a una limitada **gestión estratégica** en el análisis situacional, de toma de decisiones, por el poco conocimiento que tiene la autoridad edil, en el sistema de manejo de gestión municipal; se observa una ausencia de valores en el manejo de la gestión municipal, como consecuencia de actos de corrupción, evidenciando deterioro de la imagen institucional y por lo mismo generando malestar a la ciudadanía debido a inconductas funcionales y más aún por parte de quienes laboran en la entidad que no saben brindar una buena calidad de servicio a la ciudadanía. Por las razones siguientes: el incumplimiento de las promesas contenidas en su plan de gobierno, las frecuentes denuncias sobre presuntos actos de corrupción por el uso indebido de los recursos públicos del estado encomendados para su administración y las gestiones poco transparentes y participativas, lo cual conlleva a una deficiente gestión municipal y no conllevan al cumplimiento de logro de objetivos y proyección estratégica de planes (Dirección Regional de Apurímac, 2018).

Asimismo, es débil la **gestión económica**, recursos materiales y económicos que comprende uno de los factores importantes en la gestión municipal como es la ejecución presupuestal y recaudación de impuestos municipales, eficiencia en la gestión municipal; de igual manera presenta dificultades en la **gestión operativa** como manejo de tecnologías, sin embargo, la Municipalidad Distrital de Tintay cuenta con



reducido número de equipos como computadoras, impresoras y laptop de las cuales están en condiciones pésimas lo que dificulta a los funcionarios y trabajadores el desenvolvimiento y el cumplimiento de los trabajos programados, organización de actividades. siendo la **gestión social** inadecuada porque es muy poca la participación ciudadana en la solución de problemas y limitado acceso a información; como la improvisación en la toma de decisiones, situaciones que involucran e inciden en el bienestar de la población y la aceptación de la gestión municipal.

A partir de ello, la calidad de los servicios públicos que entrega esta entidad municipal a los ciudadanos es baja en aspectos como **elementos tangibles** relacionado con el equipamiento, instalaciones físicas que tiene la entidad y del mismo modo otro de los indicadores que cuenta el gobierno municipal es el personal capital humano (funcionarios y trabajadores) que laboran no entraron por concurso público, no se hace una evaluación al desarrollando del personal en los puestos que laboran, generalmente se observa que optan por la incorporación del trabajador ya sea técnico o administrativo que no cumplen con perfil profesional de acuerdo al CAP, lo que genera que no se puede saber si se tiene el personal idóneo para la gestión municipal y el material de comunicación; escasa **confianza** hacia al ciudadano; por la calidad de información a brindar, poco interés en solución de problemas que es decisiva, escasez de servicio correcto, entrega de servicio oportuno claves para mantener la confianza, con cero errores; es decir una municipalidad debe esforzarse por brindar información de calidad, servicios eficientes y soluciones efectivas para ganarse y mantener la confianza de sus habitantes; en la **capacidad de atención de la entidad**; limitada capacidad de respuesta especialmente en los tiempos de entrega programado para brindar asistencia en forma de servicios y la buena voluntad para responder las solicitudes; es decir la capacidad de respuesta es esencial para garantizar una atención adecuada a la población en general; la **seguridad** del trabajador que brinda es negativa en particular relacionado al conocimiento del personal para resolver problemas; y debilitada la **empatía** en cuanto al horarios de atención, amabilidad en la atención con el usuarios, escuchar activamente y mostrar interés genuino, respuesta oportuna y brindar información clara, creando un ambiente de respeto y cooperación comprendiendo las necesidades específicas, creando un ambiente de cooperación, confianza y satisfacción mutua entre los funcionarios y la comunidad en general.



Para mitigar los efectos negativos de este pronóstico, es necesario implementar acciones de control y mejora: fortalecer las capacidades técnicas del personal municipal, promover la transparencia en el uso de recursos, diseñar estrategias de participación ciudadana e implementar sistemas de evaluación de calidad del servicio. Estas medidas pueden revertir progresivamente la situación actual, recuperando la confianza ciudadana y garantizando una gestión más eficiente, inclusiva y transparente.

Por todo lo expuesto, surge el siguiente enunciado del problema general:

## **1.2 Enunciado del Problema**

### **1.2.1 Problemas Generales**

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Municipal y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre la gestión estratégica y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024?
- ¿Qué relación que existe entre la gestión económica y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024?
- ¿Qué relación existe entre la gestión operativa y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024?
- ¿Qué relación existe entre la gestión social y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024?

## **1.3 Justificación de la investigación**

El presente estudio sobre "Gestión Municipal y calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024" se fundamenta en diversas perspectivas que destacan su relevancia y contribución en distintos ámbitos del conocimiento y la práctica.



**a) Valor teórico o de conocimiento**

Desde el punto de vista teórico, la investigación contribuye al desarrollo y fortalecimiento del conocimiento en el campo de la administración pública, específicamente en la gestión municipal y su relación en la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía. Se sustenta en modelos de administración pública, teorías de calidad del servicio y estudios previos sobre gestión municipal, permitiendo la validación o refutación de enfoques existentes. Además, servirá como base para futuras investigaciones sobre la optimización de procesos administrativos y la mejora continua en la prestación de servicios públicos.

**b) Conveniencia**

Este estudio es conveniente debido a que proporciona información clave para la toma de decisiones en el ámbito municipal. Identificar las fortalezas y debilidades de la gestión municipal en relación con la calidad del servicio permitirá a los tomadores de decisiones diseñar estrategias de mejora, optimizar el uso de recursos y responder de manera efectiva a las necesidades de los administrados. Asimismo, permitirá a los ciudadanos conocer el desempeño de su municipalidad, fomentando la transparencia y la participación ciudadana en la gestión local.

**c) Utilidad metodológica**

Desde el enfoque metodológico, este estudio propone un diseño riguroso basado en métodos cuantitativos que permitirán obtener datos válidos y confiables sobre la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio. Se emplearán técnicas de recolección de datos como encuestas y análisis estadístico para determinar correlaciones significativas. Esta metodología podrá ser replicada en estudios futuros sobre administración pública, contribuyendo al desarrollo de instrumentos de medición más precisos en la evaluación de la calidad de los servicios municipales.



## **CAPÍTULO II**

### **OBJETIVOS E HIPÓTESIS**

#### **2.1 Objetivos de la investigación**

##### **2.1.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la Gestión Municipal y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.

##### **2.1.2 Objetivos específicos**

- Conocer la relación que existe entre la gestión estratégica y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.
- Conocer la relación que existe entre la gestión económica y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.
- Conocer la relación que existe entre la gestión operativa y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.
- Conocer la relación que existe entre la gestión social y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.

#### **2.2 Hipótesis de la investigación**

##### **2.2.1 Hipótesis general**

Existe una relación positiva entre la Gestión Municipal y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.



### 2.2.2 Hipótesis específicas

- La gestión estratégica se relaciona positivamente con la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.
- La gestión económica se relaciona positivamente con la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.
- La gestión operativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.
- La gestión social se relaciona positivamente con la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.

### 2.3 Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de la Gestión Municipal y calidad de servicio*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>Gestión Municipal</b>	Rodríguez (2022) la gestión municipal es una función de una entidad estatal orientado a lograr resultados satisfactorios a favor de la población a través de los elementos gestión estratégica, gestión económica,	La gestión municipal, en términos operacionales, se comprende a través de las siguientes dimensiones gestión: estratégica, económica, operativa y social (Rodríguez, 2022).	Gestión estratégica se refiere a la planificación y dirección de acciones que buscan el desarrollo a largo plazo de la municipalidad (Rodríguez, 2022).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis situacional</li> <li>▪ Toma de decisiones</li> <li>▪ Logro de objetivos</li> <li>▪ Proyección estratégica de planes</li> </ul>	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre
			Gestión económica abarca la administración eficiente de los recursos financieros y la	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recursos económicos</li> <li>▪ Ejecución del presupuesto</li> <li>▪ Recaudación de impuestos municipales</li> </ul>	(5) Siempre



gestión operativa y gestión social.	optimización del presupuesto (Rodríguez, 2022).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eficiencia en la gestión económica</li> </ul>
	Gestión operativa se enfoca en la ejecución efectiva de los servicios públicos y la gestión cotidiana de las actividades municipales (Rodríguez, 2022).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manejo de tecnología</li> <li>▪ Organización de actividades</li> <li>▪ Desarrollo de actividades por sectores de la población</li> <li>▪ Beneficiarios</li> </ul>
	Gestión social incluye la participación ciudadana y el impacto de las políticas municipales en el bienestar de la comunidad (Rodríguez, 2022).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toma de decisiones participativa</li> <li>▪ Visibilidad de los cambios</li> <li>▪ Participación ciudadana en la solución de conflictos</li> <li>▪ Acceso a información</li> </ul>

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>Calidad de servicio</b>	Según Parasuraman et al. (1985) la calidad de servicio es el resultado de una comparación entre las expectativas de consumidor y el desempeño	La herramienta SERVQUAL, validada por Parasuraman et al. (1985), evalúa la calidad del servicio a través de cinco dimensiones estas dimensiones han sido	Elementos tangibles se refieren a la apariencia física de instalaciones, equipos y personal (Parasuraman et al., 1985).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalaciones físicas</li> <li>▪ Equipamiento Personal</li> <li>▪ Material de comunicación</li> </ul>	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre
			Confiabilidad que mide la capacidad de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiabilidad</li> <li>▪ Interés en solución de problemas</li> </ul>	(5) Siempre



del servicio actual recibido.	validadas en múltiples contextos académicos para medir la calidad del servicio. (Parasuraman et al., 1985)	para cumplir con lo prometido de manera precisa y confiable (Parasuraman et al., 1985).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrega de servicio oportuna</li> </ul>
		Capacidad de respuesta que refleja la disposición y rapidez con la que el personal atiende a los usuarios (Parasuraman et al., 1985).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo de entrega del servicio</li> <li>▪ Rapidez del servicio</li> <li>▪ Buena voluntad para ayudar</li> <li>▪ Responder solicitudes</li> </ul>
		Seguridad, que abarca la competencia y cortesía del personal, generando confianza en los usuarios (Parasuraman et al., 1985).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inculcar confianza</li> <li>▪ Seguridad</li> <li>▪ Cortesía</li> <li>▪ Conocimiento</li> </ul>
		Empatía, que se relaciona con la atención personalizada y comprensión de las necesidades del cliente (Parasuraman et al., 1985).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención individualizada</li> <li>▪ Horario de atención conveniente</li> <li>▪ Empatía</li> </ul>

*Nota.* Elaboración propia a partir de una revisión teórica, 2024.



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1 Antecedentes

##### 3.1.1 Internacionales

- a) Guaigua (2019) en su tesis “La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua” realizado bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel descriptivo. Por otra parte, el objetivo de la investigación fue conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre la gestión municipal en gobierno autónomos descentralizados, asimismo, para recoger información necesaria que permita cumplir con el objetivo utilizó la técnica de la revisión documental y un estudio de campo donde aplicó una encuesta a los ciudadanos de la provincia de Tungurahua, finalmente concluyó: Los ciudadanos tienen un alto nivel de desconocimiento sobre la gestión municipal; por lo que las municipalidades desempeñan un papel fundamental en la vida local al gestionar servicios, promover el desarrollo y satisfacer las necesidades de la población, no solo se trata de servicios concretos, sino también de liderazgo, articulación y guía en el territorio por parte de los funcionarios municipales ya que son claves dentro de las estructuras de gobernanza. Sin embargo, abordar los desafíos como la corrupción, la burocracia y la falta de contacto con la comunidad es esencial para mejorar la gestión municipal y fortalecer la calidad de vida de los ciudadanos.
  
- b) Siza (2021) en su tesis “Gestión Municipal de Desarrollo Turístico del Cantón Taisha Morona Santiago, Ecuador, 2019” bajo una metodología de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, y de tipo básico, tuvo como objetivo determinar si la gestión municipal se relaciona con el desarrollo turístico, para ello utilizó la técnica de la encuesta a través del cual recogió información sobre los sujetos de estudio, quienes fueron trabajadores de la Municipalidad Cantón Taisha, Ecuador, y concluyó: la gestión municipal tiene una relación significativa positiva con el desarrollo turístico según se ha



obtenido un Rho Spearman 0.321, por otra parte, la gestión municipal se encuentra en un nivel regular según 62% de los encuestados.

- c) Moura y Sintra (2020) en su publicación “Assessing service quality in a municipality: A study based on the perceptions of citizens and frontline employees (Evaluación de la calidad del servicio en un municipio: un estudio basado en las percepciones de los ciudadanos y los empleados de primera línea)” bajo el empleo de la metodología de enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental, de tipo básico y método deductivo planteó como objetivo determinar el nivel de calidad de servicio percibido por usuarios de los servicios públicos y trabajadores de dos municipalidades en Portugal, para ello aplicó un cuestionarios a los dos grupos, el cual le permitió arribar a la conclusión: En general es bueno el desempeño de los servicios públicos de la municipalidad en varios factores determinantes, asimismo, la satisfacción el alto en la dimensión tangibles y bajo en la seguridad, es decir, a un déficit en la confianza de que la municipalidad tiene la capacidad para cumplir estándares especialmente cuando se trata de plazos. Además, las percepciones sobre la calidad de servicio son más altas en los usuarios que el de los empleados.
- d) Živković (2019) en su tesis “Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model (Determinación de la calidad de los servicios municipales mediante el modelo SERVQUAL)” con una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, y de tipo de investigación básica. De igual forma, el objetivo fue determinar la calidad de servicio brindado por las municipalidades en Bosnia y Herzegovina, en ese sentido los sujetos de estudio fueron ciudadanos que recibieron algún servicio público de las municipalidades Srebrenica, Bratunac, en Milici en los países antes mencionados. Asimismo, a estos sujetos se les aplicó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, a partir de información recolectada llegó a la siguiente conclusión: La calidad de los servicios públicos de la municipalidad percibida desde la perspectiva del usuario es deficiente y no satisfactoria, por tal motivo hay una brecha grande entre las expectativas del usuario y sus percepciones sobre la calidad de cada servicio, especialmente en la confianza y responsabilidad del servicio.

### 3.1.2 Nacionales

- a) Por otra parte, en el contexto nacional como principales antecedentes está el de Rodríguez, (2022) realizó el estudio “Gestión municipal en la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos en el centro poblado Manchay Bajo – Pachacamac, 2021”, cuya metodología fue el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transeccional, nivel correlacional de tipo básico. Por otra parte, el propósito de la investigación consistió en determinar si la gestión municipal tiene relación con la calidad de servicio. Con el fin de cumplir el objetivo y recoger información definieron como población a los ciudadanos del centro poblado de Manchay, a quienes se les aplicó una encuesta con un alfa de Cronbach de 0.901, los resultados de la encuesta permitió llegar a la siguiente conclusión: Se determinó que la gestión municipal tiene una relación positiva considerable con la calidad del servicio de acuerdo a un coeficiente Spearman de 0.605, es decir, una buena gestión municipal conlleva a que los servicios públicos sean de calidad a su vez satisface las necesidades. La gestión municipal se encuentra en un nivel medio según el 63%, de igual manera la calidad de servicio es percibida en un nivel medio según el 64% de los usuarios. La dimensión gestión estratégica tiene una relación positiva media con la calidad de servicio (Spearman=0.440); la dimensión gestión económica presenta una relación positiva considerable con la calidad de servicio (Spearman=0.599); la dimensión gestión operativa tiene una correlación positiva media con la calidad de servicio (Spearman=0.428); y la gestión social mantiene una correlación positiva media con la calidad de servicio (Spearman=0.473).
- b) Lopez (2020), quien investigó “Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María” bajo una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, y de alcance correlacional porque el objetivo del estudio fue analizar si la gestión municipal tiene relación con la calidad de servicio. Asimismo, la población de estudio fueron pobladores del distrito de Rupa Rupa, a quienes les realizó una encuesta para recoger información que permita responder al objetivo, en ese sentido llegó a la siguiente conclusión: Desde la percepción de los usuarios la gestión municipal es regular en cuanto a cumplimiento de metas y objetivos establecidos en los planes y programas



según el 35% que representa a los 382 usuarios, para el 23% es bueno, 18% excelente, 17% malo y 8% pésimo, por otra parte, la calidad de servicio de acuerdo al 31% es regular en cuanto a los servicios públicos básicos que ofrece la municipalidad provincial Leoncio Prado, 25% bueno, 20% malo, 18% excelente y 14% pésimo. Asimismo, se determinó que la gestión municipal tiene una correlación significativa con la calidad de servicio el coeficiente Pearson de 0.542.

- c) Ramírez (2022) quién hizo el estudio “Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020” bajo en enfoque cuantitativo, nivel correlacional, método deductivo y diseño de no experimental para determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio. Por otra parte, población en el estudio fueron habitantes del distrito de Pampas, a quienes les aplicó una encuesta para responder al objetivo de la investigación: se concluyó que la gestión municipal tiene una relación positiva alta directa con la calidad de servicio según Rho Spearman de 0.916, por otra parte, la gestión municipal está en un nivel alto según el 53.3% y calidad de servicio es de 49.9% también alto.
- d) Pedraza (2021) realizó la investigación “Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua, 2020” utilizando la metodología del enfoque cuantitativo, nivel correlacional, tipo de investigación básico, y diseño no experimental hay que mencionar que el objetivo fue determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio, para ello empleó una encuesta, el cual fue suministrado a los colaboradores de la municipalidad Carmen de la Legua, cuyos resultados le han permitido llegar a la siguiente conclusión: de acuerdo a un coeficiente Rho Spearman 0.773 se determinó que la gestión municipal tiene una relación significativa positiva moderada con la calidad de servicio.
- e) Arenas (2020) realizó la investigación “La Gestión Municipal, y la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019” con una metodología basada en el enfoque cuantitativo, diseño no experimental transeccional, alcance correlacional, tipo de investigación básica y de método deductivo. La población fueron 300 ciudadanos del distrito de Villa el Salvador a quienes se les aplicó una encuesta para responder al



objetivo de determinar la relación de la gestión municipal y la calidad de servicio, al respecto concluyó: La gestión municipal se encuentra en un nivel intermedio desde la percepción de los ciudadanos, por otro lado, la calidad del servicio público es bajo, principalmente debido a la desconfianza en el servicio que recibe por parte de la comuna.

### 3.1.3 Locales

- a) En el contexto local hay investigaciones en cuanto a la gestión municipal y calidad de servicio, entre ellas, Cruz (2022) en su estado de arte “Gestión municipal y calidad de servicio en la recaudación tributaria de una municipalidad provincial en Apurímac, 2022” cuya metodología empleada fue el nivel de estudio correlacional, diseño no experimental transeccional, enfoque cuantitativo, tipo básico y método deductivo. Por parte, la población estaba constituida por ciudadanos de una municipalidad provincial, a quienes se les aplicó una encuesta para obtener información respecto a la gestión municipal y calidad de servicio de esa manera responder al objetivo de la investigación que fue determinar la asociación entre estas variables, al respecto concluyó: los ciudadanos están de acuerdo con la gestión municipal y la calidad de servicio que brinda esta municipalidad; asimismo a través de un  $P=0.000$  menor a 0.05 se determinó que existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio con un porcentaje de confianza del 95%.
- b) Estrada (2019) en su tesis “Gestión Municipal Factor Determinante en el Desarrollo de la Municipalidad provincial de Cotabambas: 2013-2016” con una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel explicativo, busco conocer el impacto de la gestión municipal de Cotabambas en su desarrollo, para ello, utilizó como sujetos de estudio a los pobladores de esta localidad beneficiarios de los servicios público y proyectos ejecutados por la municipalidad de Cotabambas; asimismo, para recoger información utilizó la observación documental y la guía de observación, a partir ahí arribo a la siguiente conclusión: en la municipalidad provincial de Cotabambas la gestión municipal es ineficiente para lograr un desarrollo local sostenido, por otro lado, esta entidad carece de planes de trabajo actualizados que definan lo que quiere lograr internamente y externamente, en este contexto lo que reina son



los intereses particulares de los que conforman la municipalidad. Con respecto a la gestión operativa, la entidad ha contratado personal sin medida a través del CAS generando burocracia y además este incremento no está en el Presupuesto Analítico del Personal; cuenta con una estructura orgánica demasiado grande que dificulta la gestión municipal en cuanto a la toma de decisiones, asimismo, la rotación del personal es bajo pero estos carecen de experiencia en la gestión municipal; y finalmente la ejecución presupuestal es deficiente debido a un bajo nivel de ejecución el cual se atribuyen a la falta de capacitación en el personal y experiencia.

- c) Cruz et al. (2022) en la pesquisa “Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021(Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021)” cuya metodología fue el nivel correlacional, diseño no experimental transeccional, de enfoque cuantitativo y tipo básico con el objetivo principal de determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Abancay. Asimismo, la población estuvo conformada por ciudadanos de la provincia de Abancay, a quienes se les aplicó una encuesta para conocer su percepción sobre las variables de estudio, al finalizar llegó a la conclusión: la gestión municipal tiene una relación significativa con la calidad de servicio. Por otra parte, el 40.4% de los ciudadanos están de acuerdo con la gestión municipal, mientras que el 54.4% están de acuerdo con la calidad de servicio que brinda la municipalidad, asimismo, el 54.9% está de acuerdo en la dimensión tangibilidad el 43.2% con la seguridad y el 49% en la responsabilidad.
- d) Huamán (2018) en su afán de incrementar el conocimiento investigó “Gestión Municipal para el desarrollo turístico en el distrito de Pacucha, Provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2017” bajo una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental transaccional, y nivel descriptivo. El objetivo del estudio fue describir la gestión municipal en cuanto al desarrollo turístico en el distrito, para ello aplicó una encuesta a los principales proveedores de servicios turísticos en la localidad , cuyos resultados le permitió llegar a la siguiente conclusión: El 45,83 % de los encuestados perciben que casi nunca existe una buena gestión municipal en el distrito de



Pacucha, por otra parte, a veces la entidad incluye en sus planes de trabajo al turismo según 41,67 %, es decir, los principales prestadores de servicio turístico de Pacucha consideran que la entidad tiene una deficiente gestión municipal en cuanto al turismo.

## **3.2 Marco teórico**

### **3.2.1 Teorías que dan soporte a la gestión administrativa**

#### **3.2.1.1 La teoría de la administración científica**

La teoría de la administración científica, desarrollada en el siglo XX por Frederick Taylor, se enfocó en la optimización de tiempos y movimientos en el trabajo. A partir de esto, estableció condiciones para compensar mejor a los empleados más productivos, lo que en la gestión pública se relaciona con el concepto de presupuesto por resultados o el logro de metas dentro de un plazo determinado. Además, Taylor consideró fundamental crear estructuras organizativas que respaldaran esta racionalización del trabajo, dando origen a lo que se conoce como administración científica (Koontz et al., 2012).

En la administración pública, los principios de la administración científica se ven reflejados en la forma en que se estructuran los programas y proyectos. La asignación de presupuestos basados en la consecución de objetivos medibles, un aspecto esencial de las políticas públicas actuales, tiene sus raíces en la idea de recompensar el rendimiento eficiente, como lo proponía Taylor. Así, los servidores públicos y las instituciones se orientan hacia el cumplimiento de metas claras y específicas, evaluando su desempeño en función de los resultados obtenidos.

Además, en la gestión pública, esto se traduce en la importancia de contar con sistemas organizativos sólidos que permitan el desarrollo de actividades de manera eficiente. El enfoque taylorista influye en la planificación y la organización dentro de las instituciones gubernamentales, promoviendo la eficiencia en la prestación de servicios y el manejo adecuado de los recursos públicos.



### **3.2.1.2 La teoría clásica de la administración**

Esta teoría fue creado por Henry Fayol, quien propuso que la administración consiste en planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, más adelante conocidos como los elementos de la administración, por otra parte, plantea ver la organización como una estructura en donde predomina la jerarquía, el cual tiene una forma de organización y donde las partes se interrelacionan (Robbins y Coulter, 2010).

Esta teoría, sentó las bases de la administración moderna al definirla como un proceso compuesto por cinco funciones esenciales: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Estas funciones son fundamentales para gestionar tanto organizaciones públicas como privadas. Planear implica establecer objetivos y estrategias; organizar, disponer los recursos y definir la jerarquía; dirigir, motivar a los empleados; coordinar, armonizar las actividades entre las áreas; y controlar, asegurar que los resultados coincidan con los objetivos. En la administración pública, como en las municipalidades, estas funciones son cruciales para planificar servicios, organizar recursos, dirigir operaciones, coordinar áreas y controlar la ejecución de programas, garantizando así una gestión efectiva y orientada al bienestar ciudadano.

### **3.2.1.3 La teoría de la burocracia**

La teoría de la burocracia, cuyo principal exponente es Max Weber, plantea que este modelo organizacional es uno de los más eficientes debido a su enfoque en la formalización y estandarización de procesos. Weber describió a la burocracia como una estructura basada en normas claras y procedimientos establecidos que permiten que las organizaciones funcionen de manera ordenada y predecible. En el contexto de la administración pública, esta teoría tiene una relación directa, ya que muchas instituciones gubernamentales se organizan bajo principios burocráticos para asegurar la legalidad y el cumplimiento de procedimientos. Las características esenciales de la burocracia, como la formalidad en la comunicación, la división clara del trabajo, la jerarquía de autoridad, y la impersonalidad en las relaciones, aseguran que cada



tarea esté claramente definida y asignada a los funcionarios correspondientes. Estos elementos permiten a las organizaciones públicas operar con un alto grado de control y orden (Chiavenato, 2007). Desde esa óptica esta teoría destacó la racionalidad, es decir, en que los medios utilizados dentro de la organización sean adecuados para alcanzar los fines deseados. En términos administrativos, esta idea se traduce en eficiencia, ya que los recursos, humanos y materiales, se distribuyen y gestionan de manera sistemática y meticulosa. La rigidez y formalidad que caracteriza al sistema burocrático puede ser percibida como una limitación en algunos contextos, pero es fundamental para garantizar que las normas se apliquen uniformemente y que los procedimientos se sigan estrictamente. También, en el ámbito administrativo, la teoría burocrática sigue siendo influyente, ya que muchas organizaciones, especialmente en el sector público, adoptan sus principios para gestionar recursos y garantizar que las políticas y regulaciones se cumplan de manera uniforme. La burocracia, al estructurar claramente las tareas y las responsabilidades, facilita la rendición de cuentas y el control sobre los procesos internos.

#### **3.2.1.4 Teoría del desarrollo organizacional**

La teoría del desarrollo organizacional está enfocada en el cambio organizacional, es decir, cambio en las personas que conforman la organización, la calidad de su interrelación en el trabajo, asimismo, desde punto de vista de French y Bel el desarrollo organizacional incluye procesos de solución de problemas, procesos de renovación, administración participativa, desarrollo y fortalecimiento, todo ello es considerado esfuerzos a largo plazo (Chiavenato, 2007).

En la gestión administrativa, este enfoque se traduce en la implementación de una administración participativa, donde los empleados son parte integral de la toma de decisiones y de la mejora de procesos, lo cual fomenta un entorno colaborativo y más eficaz. Al centrarse en la renovación y el desarrollo a largo plazo, el desarrollo organizacional busca no solo solucionar problemas inmediatos, sino también asegurar que la organización sea adaptable y resiliente ante los



cambios. Esto resulta clave para mantener la eficiencia administrativa y el cumplimiento de metas estratégicas, especialmente en un entorno competitivo y en constante evolución.

### **3.2.1.5 Teoría de la modernización del estado**

Para Blas et al. (2022), la teoría de la modernización del Estado se concibe como un proceso sistemático de reformas estructurales orientadas a transformar las instituciones públicas en entidades más eficientes, transparentes y centradas en el ciudadano. Esta perspectiva es especialmente relevante en el ámbito de la gestión municipal, donde las autoridades locales enfrentan el reto de implementar políticas públicas que respondan de manera eficaz a las demandas sociales. La modernización, aplicada a nivel municipal, implica la adopción de tecnologías digitales (gobierno electrónico) para mejorar la prestación de servicios, el fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas ante la comunidad, y la promoción activa de la participación ciudadana en los procesos de planificación y toma de decisiones. Además, pilares como la descentralización adquieren gran importancia, ya que permiten a los gobiernos locales ejercer mayor autonomía en la administración de recursos y competencias, acercando la gestión pública a las verdaderas necesidades de la población. En ese sentido, modernizar la gestión municipal no solo optimiza los procesos internos, sino que también incrementa la legitimidad institucional y la confianza ciudadana.

## **3.2.2 Modelos de gestión municipal**

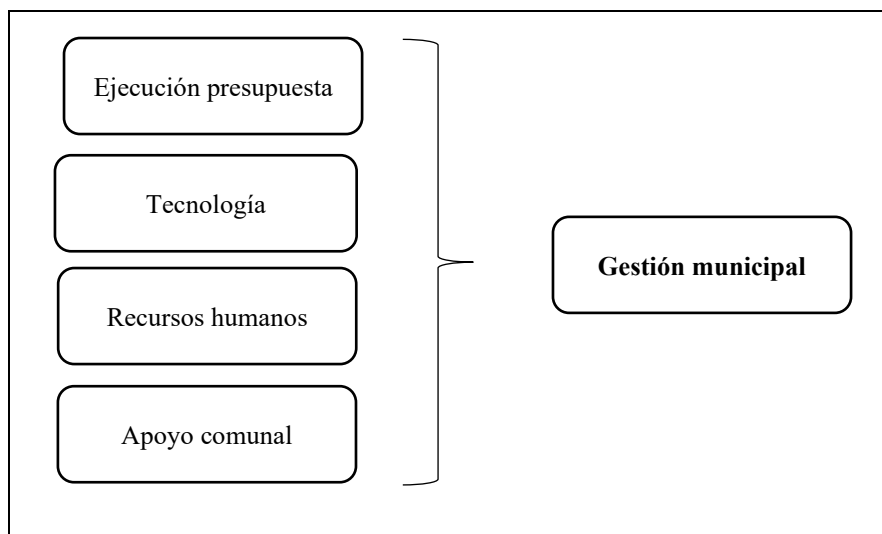
### **3.2.2.1 Modelo de la gestión municipal de Matos**

De acuerdo con Matos (2022) la gestión municipal puede ser medida a través de las dimensiones ejecución presupuestal, tecnología, recursos humanos y apoyo comunal. El cual se representa en la siguiente figura.



**Figura 1**

*Modelo de la gestión municipal de Matos*



*Nota.* Elaboración propia a partir de Matos (2022)

La ejecución presupuestaria refiere a los ingresos captados por la municipalidad de diversas fuentes de financiamiento dentro de un periodo determinado, así como a la ejecución de los gastos; las tecnologías son los equipos de cómputo implementados en toda la entidad para cada trabajador; recursos humanos son los trabajadores nombrados, trabajadores con título profesional y capacitaciones que se les brinda para mejorar su desempeño profesional; y apoyo comunal centrado en el número de atenciones que se ha brindado a los pobladores de una localidad (Matos, 2022).

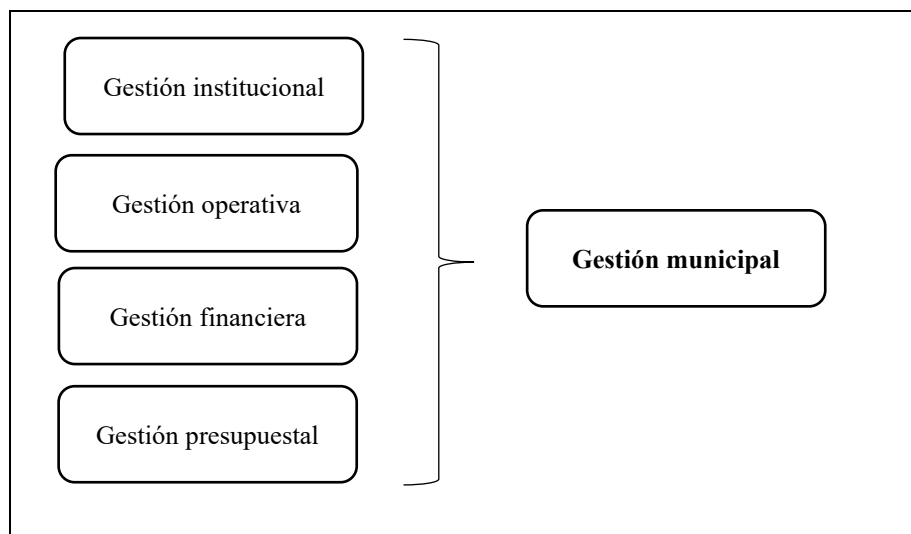
### **3.2.2.2 Modelo de la gestión municipal de Estrada**

Según Estrada (2019) una gestión municipal que busque mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos debe fortalecer las dimensiones gestión financiera, gestión institucional, gestión operativa y gestión presupuestal.



**Figura 2**

*Modelo de la gestión municipal de Estrada*



*Nota.* Elaboración propia a partir de Estrada (2019)

Estas dimensiones deben ser fortalecidas para ofrecer mejores servicios públicos a los ciudadanos, asimismo, una buena gestión en los gobiernos locales dependen del nivel de liderazgo de sus funcionarios (Estrada, 2019).

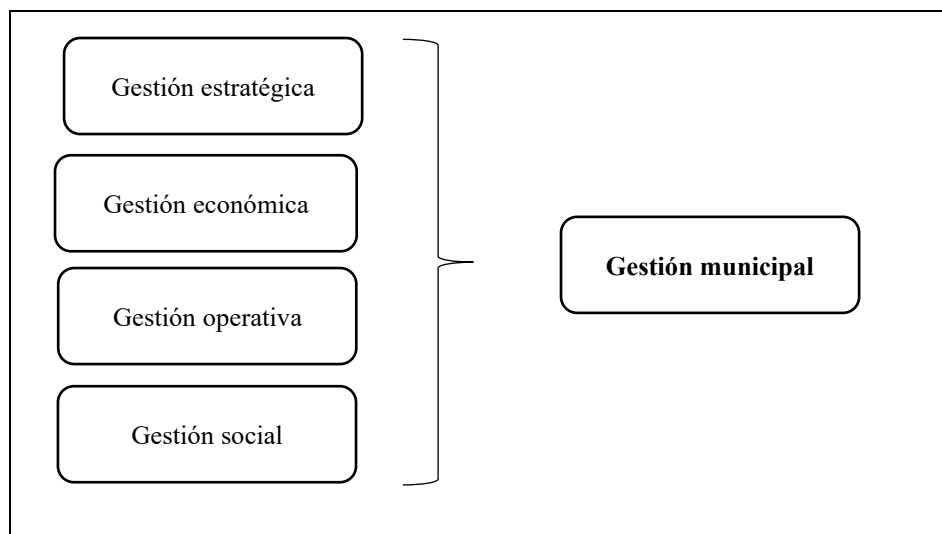
### 3.2.2.3 Modelo de la gestión municipal según Rodríguez

Rodríguez (2022) manifiesta que una gestión municipal efectiva se refleja en cuatro dimensiones fundamentales: la gestión operativa, que abarca la organización de recursos y procesos para la prestación eficiente de servicios públicos; la gestión económica, centrada en la administración responsable de los recursos financieros; la gestión estratégica, orientada a la planificación y toma de decisiones a mediano y largo plazo; y la gestión social, que busca generar bienestar y participación ciudadana. Estas dimensiones permiten evaluar integralmente el desempeño municipal.



**Figura 3**

*Modelo gestión municipal*



*Nota.* Elaboración propia a partir de Rodríguez (2022)

La gestión municipal es un proceso sistémico a través de todas estas dimensiones, que busca cumplir con los objetivos de las políticas públicas y de esa manera satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una determinada localidad.

### 3.2.3 Definición de la gestión municipal

Ramírez (2019) indica la gestión municipal es el manejo de recursos institucionales, financieros, humanos y técnicos con fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos para ello las municipalidades definen los planes de gobierno que permitan invertir los recursos económicos propios y de otros niveles de gobierno.

Según la Ley Orgánica de Municipalidades– Ley N° 27972 (2003), la gestión municipal se entiende como el conjunto de funciones, competencias y atribuciones que ejercen las municipalidades como órganos de gobierno local, con el objetivo de promover el desarrollo integral y sostenible de su jurisdicción, garantizando la prestación de servicios públicos, el desarrollo económico local y la participación ciudadana.

Desde el punto de vista de Rodríguez (2022) la gestión municipal es una función de una entidad estatal orientado a lograr resultados satisfactorios a favor de la



población a través de los elementos gestión estratégica, gestión económica, gestión operativa y gestión social. En la opinión de Estrada (2019) la gestión municipal busca el desarrollo de una determinada localidad a través de la gestión financiera, gestión institucional, gestión operativa y gestión presupuestal.

La gestión municipal desde la percepción de Matos (2022) son un conjunto de recursos financieros, técnicos, humanos que una entidad municipal gestiona con el objetivo de otorgar servicios públicos de calidad que intenta mejorar la vida de los ciudadanos de una determinada localidad. De acuerdo con Robbins y Coulter (2005), la gestión municipal es la coordinación de las diferentes actividades en una municipalidad con el fin de que se realicen de forma eficiente y eficaz a través de los servidores públicos todo esto sucede a través de un proceso conformado por la planeación, organización, dirección, y control.

Asimismo, para Guzmán (2018) la gestión municipal son el conjunto de acciones que es ejecutado por las municipalidades para lograr objetivos y metas establecido en los planes y programas del Gobierno todo a través de la interrelación de los recursos humanos, financieros y materiales. En la misma línea, Lopez (2020) la gestión municipal es la capacidad de una determinada municipalidad para manejar recursos a su disposición e incluye la acción de gobierno.

### **3.2.3.1 Dimensiones de la gestión municipal**

#### **a) Gestión estratégica**

Según Rodríguez (2022) la gestión estratégica permite analizar la situación actual de la entidad pública en función a ello se implementan diversas estrategias para optimizar el uso de los recursos, por otra parte, los que dirigen la entidad pública deben estar en la capacidad tomar decisiones para atender las necesidades de la población oportunamente, asimismo, la gestión estratégica implica lograr objetivos según las necesidades de la población local y la Proyección estratégica de planes, programas y proyectos municipales.

#### **b) Gestión económica**

De acuerdo con Rodríguez (2022) esta dimensión implica asegurar de recursos materiales y económicos para el funcionamiento de la entidad municipal, ejecución del presupuesto adecuadamente, recaudación de impuestos municipales y la eficiencia en el manejo.



### **c) Gestión operativa**

Desde el punto de vista de Rodríguez (2022) Esta dimensión involucra el manejo de las tecnologías de información para prestar servicios públicos eficientes, organiza las actividades para cumplir metas dentro del tiempo requerido segmenta de la población según las necesidades de los habitantes, y los satisface a través de los servicios públicos que entrega.

### **d) Gestión social**

Para Rodríguez (2022) esta dimensión hace referencia a la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones participativa de la entidad municipal, lograr que los cambios producidos tengan un impacto positivo en la comunidad, participación ciudadana en la solución de conflictos y acceso libre a la información para los ciudadanos sobre las actividades que la entidad municipal realiza.

### **3.2.3.2 Funciones de las municipalidades**

Teniendo en cuenta que Ley No 27972 (2003) busca un desarrollo sostenible de todo el país, asimismo, considerando los principios de la descentralización, desconcentración, unitario y democrático establece por funciones: La organización del espacio físico, que involucra saneamiento físico, zonificación, acondicionamiento de territorial y viabilidad; y Entregar servicios públicos locales como mayor acceso a saneamiento para sus pobladores, mejora de la educación, abastecimiento de servicios y productos, promover el desarrollo económico de la localidad, brindar seguridad, promover acceso a los programas sociales del gobierno, entre otros.

Según Pacori (2022) promover el desarrollo local es la principal función de las municipalidades a través del cumplimiento de las metas asignadas y entrega de servicios públicos de calidad a sus pobladores; por otra parte, también tiene la función de administrar su presupuesto, aprobar su estructura interna, aprobar el plan de desarrollo concertado, administrar sus bienes y rentas, gestionar los servicios públicos y la función de presentar iniciativas legislativa.



### **3.2.2.3 Importancia de la gestión municipal**

Desde la perspectiva de Yarin (2021) la gestión municipal es importante porque busca el bienestar general de la población de una determinada localidad, asimismo involucra toma de decisiones, organización y control de actividades.

La gestión municipal es importante porque ayuda en el manejo de los recursos públicos buscando mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, y tiene como características el liderazgo democrático y calidad en los servicios públicos (López et al., 2021).

### **3.2.3.4 Instrumentos de la gestión municipal**

En opinión de Huamán (2018) los instrumentos de la gestión municipal son infraestructura municipal, burocracia municipal, presupuesto municipal y leyes; asimismo, los procedimientos de la gestión administrativa se realiza mediante los siguientes documentos institucionales como: PAP-Presupuesto Analítico del Personal, MOF-Manual de Organización y Funciones, ROF-Reglamento de Organización y Funciones, CAP-Cuadro de Asignación de Personal y TUPA-Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Por otra parte, según Huaripuma (2022) otros elementos de la gestión municipal que tienen carácter normativo y ayuda en la organización municipal son: el plan de desarrollo concertado, el presupuesto participativo, plan de desarrollo urbano y rural, catastro municipal, presupuesto inicial de apertura y plan integral de desarrollo sustentable.

### **3.2.3.4 Principios de la gestión municipal**

De acuerdo con Martínez (2020) los principios que guía la gestión municipal en todas las entidades es moralidad, imparcialidad, eficacia, celeridad, economía, publicidad, transparencia municipal y la responsabilidad, en ese sentido, el principio eficacia ayuda establecer objetivos y metas de la municipalidad teniendo como centro al ciudadano, a quien se pretende entregar servicios públicos de calidad; el principio eficiencia es la optimización de los recursos en el cumplimiento de las funciones de la gestión municipal; el principio publicidad y transparencia establece que las acciones de la municipalidad son públicos



y debe facilitar el acceso a los pobladores; el principio responsabilidad consiste en cumplir todas las funciones asignadas en la normatividad; y la dimensión economía y buen gobierno promueve la autosostenibilidad fiscal y económica.

### 3.2.4 Enfoques de la calidad de servicio

#### 3.2.4.1 Enfoque Nórdico de la calidad de servicio

Este enfoque es representado por Grönroos, Gummesson y Lethinen, quienes consideran que la calidad de servicio se dimensiona en calidad técnica y calidad funcional esta interrelación es un punto clave en la imagen que transmite la entidad pública en relación a la calidad de los servicios públicos que entrega a los ciudadanos (Serrano y López, 2007).

#### 3.2.4.2 Enfoque norteamericano de la calidad de servicio

Este enfoque tiene como representantes principales a Parasuraman, Zeithaml y Berry quienes han propuesto una definición de la calidad de servicio con su respectivo dimensionamiento a partir de ahí crearon una escala de medición denominada SERVQUAL, de igual manera este enfoque explica la diferencia entre calidad de servicio esperado y el recibido (Serrano y López, 2007).

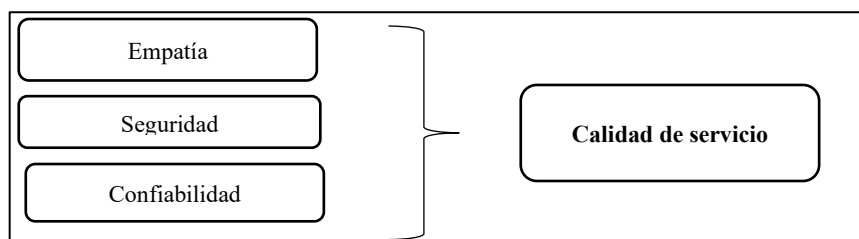
### 3.2.5 Modelos de calidad de servicio

#### 3.2.5.1 Modelo de la calidad de servicio de Lewis y Booms (1983)

Según Lewis y Booms (1983) la calidad de servicio ayuda a mejorar la lealtad del cliente asimismo, la empatía, la seguridad y la confiabilidad son las dimensiones de la calidad del servicio que juegan un papel importante en esta ecuación.

#### Figura 4

*Modelo de la calidad de servicio de Lewis y Booms*



*Nota.* Elaboración propia a partir de Lewis y Booms (2012)

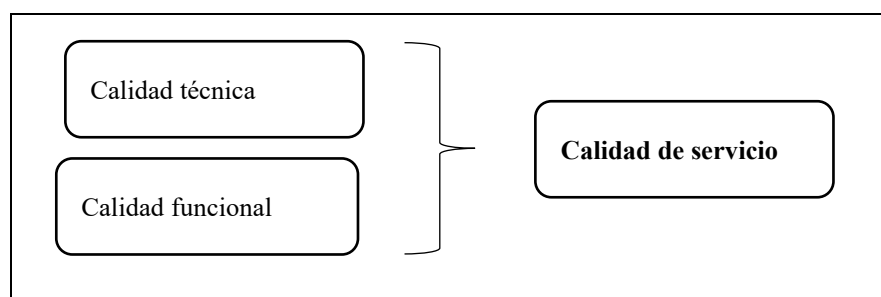
La calidad de servicio tiene un impacto en la satisfacción de los usuarios, por otra parte, a través de estas dimensiones se mide como el nivel de servicio entregado se relaciona con las expectativas del usuario (Lewis y Booms, 1983).

### 3.2.5.2 Modelo de la calidad de servicio según Gronroos

Gronroos 1982 citado en Pereira (1993) plantea que la calidad de servicio tiene dos dimensiones calidad técnica y calidad funcional, el cual permite tener un dominio del proceso de prestación del servicio y de los resultados.

#### Figura 5

*Modelo calidad de servicio Gronroos*



*Nota.* Extraído de Pereira (1993)

La calidad técnica es lo que el usuario recibe del servicio a menudo esto puede ser medido por el consumidor de manera objetiva porque el servicio es producido en la interacción con el usuario; y la calidad funcional hace referencia a la manera en que el servicio es entregado y es más importante que la calidad técnica (Pereira, 1993).

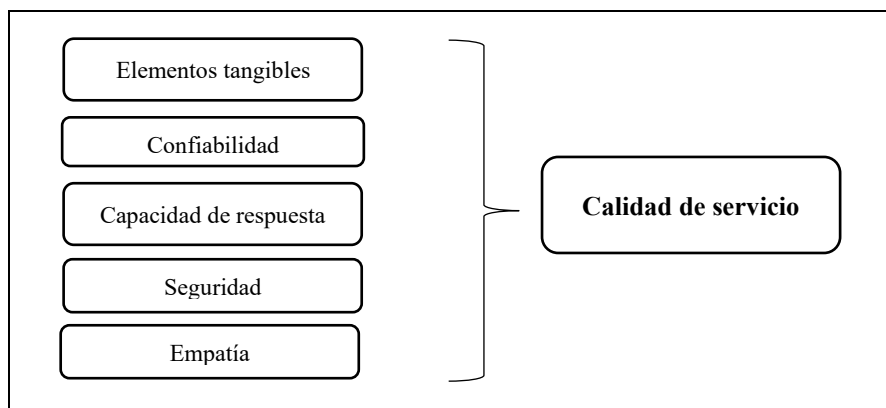
### 3.2.5.3 Modelo de calidad de servicio

Parasuraman et al. (1988) plantean que la calidad de servicio se puede medir a través de las dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.



**Figura 6**

*Modelos de calidad de servicio*



*Nota.* Parasuraman et al., (1988)

Estas dimensiones ayudan medir las percepciones y expectativas del usuario sobre los servicios públicos de una determinada entidad pública, por otra parte, mediante estas dimensiones crearon el modelo SERVQUAL escala de medición de la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1988).

### 3.2.6 Definición de la calidad de servicio

Según Parasuraman et al. (1985) la calidad de servicio es el resultado de una comparación entre las expectativas de consumidor y el desempeño del servicio actual recibido. Por su parte, (Lewis y Booms, 1983) sostiene que calidad de servicio significa conformidad con las expectativas de los usuarios en aspectos básicos. Al mismo tiempo, Tamilselvi (2016) señala que la calidad de servicio son las percepciones del usuario con respecto al servicio que ha recibido, además, los usuario valoran y prefieren aquellas organizaciones que proveen altos niveles de calidad de servicio.

Desde el punto de vista de Cruz et al. (2019) la calidad de servicio es la excelencia, valor, ajuste a las especificaciones del servicio, y respuesta a la expectativa de los usuarios, es decir, es cuando cumple las funciones para el cual ha sido diseñado el servicio. Mientras que, desde el enfoque del Congreso de la República de Perú (2011) la calidad de servicio en el sector público “capacidad de una entidad pública para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, al menor coste posible” (p. 8).



Y finalmente, según Blanco y Aranda (2022) La calidad de servicio es el valor que se entrega a los usuarios para responder a sus necesidades, en donde es importante las creencias, experiencias y valores desarrollados durante el proceso de entrega del servicio.

### **3.2.6.1 Dimensiones de calidad de servicio**

#### **a) Elementos tangibles**

Los elementos tangibles son la apariencia física de las instalaciones, equipamiento, personal y material de comunicación (Parasuraman, et al., 1991).

#### **b) Confiabilidad**

La dimensión confiabilidad es la habilidad para entregar el servicio prometido con máxima confianza y precisión, es decir, la entidad pública entrega el servicio al poblador dentro del tiempo acordado, muestra interés en resolver problemas, entrega el servicio correctamente enfocándose en cero errores (Parasuraman, et al., 1991).

#### **c) Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta es la buena disposición para ayudar a los ciudadanos de una determinada localidad y brindar un servicio rápido, es decir, informa a los usuarios exactamente el tiempo de entrega del servicio, rapidez en la entrega, buena voluntad para ayudar a los ciudadanos y responder sus solicitudes (Parasuraman, et al., 1991).

#### **d) Seguridad**

La dimensión seguridad es el conocimiento y la cortesía del trabajador público y sus habilidades para inspirar confianza y seguridad, es decir, consiste en infundir confianza, brindar seguridad y cortesía a los ciudadanos de una determinada localidad, y estar en la capacidad para responder a sus peticiones (Parasuraman, et al., 1991).

#### **e) Empatía**

Empatía es la bondadosa, personalizada atención que brinda la entidad pública a los ciudadanos de una determinada localidad, es decir, es la atención individualizada, horario de atención conveniente, además



para esta dimensión es importante los intereses de los ciudadanos y la capacidad de la entidad para entender sus necesidades específicas (Parasuraman, Zeithaml, et al., 1991).

### **3.2.6.2 Importancia de la calidad de servicio**

Desde la posición de Serrano y López (2007) la calidad de servicio es importante porque genera un impacto positivo medibles en los ciudadanos de una determinada comunidad.

Teniendo en cuenta a Izquierdo (2021) la calidad de servicio es muy importante porque permite satisfacer las necesidades de los usuarios y está estrechamente relación con la satisfacción, asimismo, para las entidades del sector público en el Perú es esencial la calidad en los servicios públicos porque significa cumplir con el acuerdo marco ley de modernización pública.

### **3.2.6.3 Factores determinantes de la calidad de servicio**

Pereira (1993) establece que los determinantes de la calidad de servicio son confiabilidad en cuanto al cumplimiento de lo que promete entregar y en el tiempo establecido; responsabilidad es la buena voluntad para entregar el servicio; competencia son los conocimientos y habilidades requeridas para prestar el servicio; acceso implica accesibilidad y facilidad de contacto; cortesía es el respeto y consideración del personal con los usuarios; comunicación es el uso de un lenguaje que los usuarios del servicio puedan entender; credibilidad; seguridad significa entregar un servicio libre del peligro; y comprensión al usuario es decir, son los esfuerzos para comprender sus necesidades.

Por otra parte, según Yarimoglu (2014) los factores determinantes que incrementan la calidad de servicio son seguridad, consistencia, actitud, condición, disponibilidad, plenitud y entrenamiento de los que proveen el servicio, además la calidad de servicio también es afectado por calidad física, calidad interactiva y cualidad corporativa que brinda la entidad.

### **3.2.6.4 Características de la calidad de servicio**

Según Parasuraman et al. (1985) las características de la calidad de servicio son la intangibilidad, inseparabilidad y heterogeneidad, en



cuanto al primero es la percepción que el usuario tiene respecto a la calidad de servicio, es intangible porque no se puede tocar, oler, contar, medir o inventariar; respecto a la segunda característica no se puede separar la producción y el consumo cuando se entrega un servicio, son inseparables; mientras que se da la heterogeneidad el desempeño del servicio varia de productor a productor y de cliente a cliente.

### **3.2.6.5 Objetivos de la calidad de servicio**

De acuerdo con Tamilselvi (2016) los objetivos de la calidad de servicio es satisfacer las necesidades de los usuarios, por otro lado, al medir la calidad del servicio es una mejor manera de saber si los servicio que se están entregando son buenos o malos y si está satisfaciendo a los usuarios.

### **3.2.6.6 Principios de los servicios públicos**

Según Briseño (2016) la prestación de servicios públicos que brinda una municipalidad debe estar fundamentado en el principios de igualdad establece que todos los usuarios acceden a los servicios públicos uniformemente; principio de permanencia significa que los servicios públicos son prestados sin interrupción; principio de adecuación fija que los servicios públicos que ofrece debe ser de acuerdo a las necesidades de la población; principio de generalidad hace referencia al derecho del poblador para acceder a los servicios públicos municipales en una determinada localidad; principio de legalidad establece que los servicios públicos municipales deben ser prestados dentro de los criterios que define las normativas; principio de obligatoriedad hace referencia al deber de las autoridades de brindar servicios públicos a la población; principio de persistencia consiste en fijar parámetros de carácter financiero que permita cubrir los gastos administrativos que implique el servicio; y el principio de adaptación significa que los servicios públicos municipales deben adaptarse a las necesidades de la población, el cual a veces implica realizar cambios.



### 3.2.7 Marco legal

#### a) Ley Orgánica de Municipalidades

La Ley Orgánica de Municipalidades establece la naturaleza, finalidad, competencias y funciones de las municipalidades distritales y provinciales en el Perú, reconociéndolas como órganos de gobierno local con autonomía política, económica y administrativa (Art. II). Esta norma define su responsabilidad en la planificación, organización y administración de los servicios públicos locales, así como en la promoción de la participación vecinal y la fiscalización de la gestión pública (Art. 10 y Art. 22). Además, establece la obligación de aprobar el presupuesto, balance, memoria institucional y rendición de cuentas, todo ello bajo la vigilancia de la Contraloría General de la República. En consecuencia, esta ley constituye el principal sustento normativo para analizar la gestión municipal, su organización interna, la calidad de la prestación de servicios y el cumplimiento de los principios de transparencia y responsabilidad frente a los administrados (Ley N° 27972, 2003).

#### b) Norma Técnica de Gestión de Calidad de Servicios

Publicada por la Presidencia del Consejo de Ministros, esta norma orienta a las entidades públicas, incluidas las municipalidades, en la evaluación y mejora continua de la calidad de los bienes y servicios que ofrecen a la ciudadanía, con el objetivo de promover la satisfacción de los administrados y fortalecer la transparencia en la gestión. Su aplicación es obligatoria para los gobiernos locales, siempre que no contravenga lo establecido en la Ley Orgánica de Municipalidades. Además, exige la presentación de reportes anuales ante la Secretaría de Gestión Pública sobre los avances alcanzados en la mejora de la calidad de los servicios, constituyéndose así en un marco normativo fundamental para sustentar el análisis de la calidad de atención en la gestión municipal (Presidencia del Consejo de Ministros, 2024).

#### c) Supervisión y Control: Contraloría general de la República

La gestión municipal está sujeta a la supervisión y control de la Contraloría General de la República, entidad encargada de fiscalizar la legalidad, eficiencia y transparencia en el uso de los recursos públicos. Este control externo resulta fundamental para garantizar una administración responsable y



orientada al interés ciudadano. Informes como el N.º 007-2024-2-0348, referido a la Municipalidad Distrital de Tintay, evidencian la importancia de esta supervisión en la mejora de la gestión y en la calidad de los servicios ofrecidos a los administrados (Informe No 007-2024-2-0348 de Contraloría general de la República, 2024).

El marco legal que sostiene el estudio está conformado principalmente por la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972), la Norma Técnica de Gestión de Calidad de Servicios (PCM, 2024), y la supervisión de la Contraloría General de la República. Estas normas establecen las bases para la autonomía, gestión eficiente, transparencia, control y mejora continua de la calidad de los servicios municipales, elementos esenciales para analizar la gestión y la satisfacción de los administrados en la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac.

### 3.3 Marco conceptual

- a) **Atención individualizada:** Servicio personalizado que adapta las respuestas y soluciones a las necesidades específicas de cada persona, brindando un trato único y especializado para garantizar una experiencia de calidad (Oviedo, 2004, p. 89).
- b) **Análisis situacional.** Evaluación del contexto actual de una organización o proyecto, considerando factores internos y externos, para identificar oportunidades, riesgos y recursos disponibles que faciliten la toma de decisiones estratégicas.
- c) **Beneficiarios.** Personas o grupos que reciben y se benefician de los servicios, productos o acciones implementadas por una organización, siendo los principales receptores de los resultados de proyectos o políticas (Pacori, 2022).
- d) **Buena voluntad para ayudar.** Actitud positiva y proactiva de una persona o entidad para ofrecer apoyo y colaboración, mostrando disposición a facilitar soluciones y mejorar situaciones (Oviedo, 2004, p. 89).
- e) **Cortesía:** Comportamiento respetuoso y amable en las interacciones, caracterizado por la consideración hacia las personas y el uso de buenas maneras, lo que contribuye a un ambiente positivo (Huamanga, 2021, p. 37).
- f) **Eficacia:** “Es el grado de cumplimiento de los objetivos y metas, sin considerar los insumos y los recursos utilizados para conseguir” (Huamanga, 2021, p. 37).



- g) **Eficiencia:** “Es la relación entre los resultados logrados y los recursos empleados con la finalidad de generarlos. En la que se aprecia la relación producto/insumo” (Huamanga, 2021).
- h) **Expectativa:** “es la posibilidad razonable de que un acontecimiento suceda. No se trata de una simple ilusión, sino de un hecho probable con fundamento” (Weistreicher, 2020, p. 1).
- i) **Gobierno local:** “son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades” (Pacori, 2022).
- j) **Interés en solución de problemas.** Disposición activa de una organización o persona para identificar, analizar y resolver problemas de manera eficaz, buscando alternativas que beneficien a todas las partes involucradas.
- k) **Satisfacción del usuario:** “se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios” (Febres y Mercado, 2020, p. 398).
- l) **Servicio público:** “es una actividad técnica, directa o indirecta, de la administración pública activa o autorizada a los particulares, que ha sido creada y controlada para asegurar de manera permanente, general, regular y continua satisfacción de una necesidad colectiva de interés general” (Briseño, 2016).
- m) **Percepción:** “corresponde al plano de las actitudes, los valores sociales o las creencias que han sido creadas y recreadas por los seres humanos como una forma de apropiación subjetiva de la realidad” (Casiano y Cueva, 2020, p. 158).
- n) **Proceso:** “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultado”(Huaroc y Comun, 2021, p. 41).
- o) **Usuario:** “un cliente es todo aquel que interactúa contigo, ya sea a propósito o de manera accidental” (Balmori y Flores, 2017, p. 195).



## CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

### 4.1 Tipo y nivel de investigación

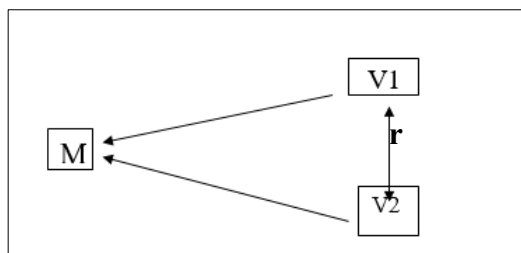
Tomando en cuenta el objetivo que se planteó en este estudio, se optó por un tipo de investigación básica, mientras que el alcance metodológico fue de nivel correlacional. Es así que, según Gallardo (2017) el tipo de investigación básico tiene como propósito incrementar conocimiento en una determinada materia, es decir, en la presente será en lo relacionado con la gestión municipal y calidad de los servicios públicos, asimismo Feria et al. (2019) añade que tiene como punto de partida los estudios realizados por otros investigadores relacionado con las variables de estudio.

De acuerdo con Arias (2020) un nivel de investigación correlacional tiene por “finalidad determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables” (p. 25). A pesar que este nivel se encuentra limitado solo a dar a conocer relaciones no causales entre las variables, puede brindar indicios que explican las causas de un determinado fenómeno, por otra parte, para determinar la correlación entre las variables primero se miden las variables, y luego mediante pruebas estadísticas se estima el grado de asociación (J. L. Arias, 2020).

### 4.2 Diseño de la investigación

Teniendo en cuenta el planteamiento del problema y los objetivos propuestos, el diseño de investigación que orientó el presente estudio fue no experimental de tipo transeccional. Al respecto Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) afirman que este tipo de diseño consiste en no manipular las variables, es decir, no se hace variar las variables con la intención de ver el efecto en otras, solo está centrado en observarlos y medirlos en su ambiente natural, por otro lado, es transeccional porque la información será recogida en un solo momento. Y cuya representación esquemática es como sigue:





V1: Gestión Municipal

V2: Calidad de servicio

M: Muestra

r: relación

### 4.3 Descripción ética de la investigación

Se declara que la presente investigación respeta los parámetros éticos que le corresponden, principalmente a través del estilo de citación “American Psychological Association” (APA) Séptima Edición, el cual permite reconocer a los autores de los diferentes estudios revisados para el desarrollo del proyecto de tesis. Según Salazar Raymond et al. (2018) una investigación es ética cuando a través de las normativas existentes se respeta las ideas de otras personas que han abordado temas relacionados con el tema de estudio.

### 4.4 Población y muestra

#### 4.4.1 Población

Según Ramirez (2020) la población son un conjunto de individuos con características similares y está delimitado por el ámbito de estudio de acuerdo a las variables y su contextualización, por ejemplo el presente estudio tuvo como contexto una municipalidad y los usuarios que reciben los servicios públicos municipales. Por su parte, Arias (2020) señala que la población puede ser un conjunto finito o infinito de individuos con características comunes, y sobre ellos realizaran las conclusiones.

Tomando en cuenta estas definiciones, para determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, la población estuvo conformado por 2609 habitantes mayores a 18 años del distrito de Tintay según INEI- 2023.



**Tabla 2***Población del estudio*

Nº	Varones	Mujeres	Total
Mayores >18 años	1281	1328	2609

*Nota.* Datos demográficos según el INEI.

Fuente: <https://estadist.inei.gob.pe/report>

#### 4.1.2 Muestra

Desde la posición de Hernández y Mendoza (2018) es un subgrupo de la población a quienes se les aplicará el instrumento de recolección de información, cabe señalar que debe ser representativo porque a partir de ellos se realizará generalizaciones para toda la población. Arias (2020) señala que se realiza el muestro de una población accesible de acuerdo al tiempo y recursos disponibles para el investigador. En el presente estudio se utilizó el muestreo probabilístico, el cual significa que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para conformar la muestra (Hernández y Mendoza, 2018).

Tomando en cuenta el criterio mencionado se utiliza la siguiente formular para determinar el número de la muestra:

$$\text{Formula: } n = \frac{(p \cdot q)Z^2 \cdot N}{(E)^2 (N - 1) + (p \cdot q)Z^2}$$

$$\text{Remplazando } n = \frac{(0.5 \times 0.5) \times 1.96^2 \times 2609}{(0.05)^2 (2609 - 1) + (0.5 \times 0.5) \times 1.96^2}$$

$$n=335$$

Donde:

n: muestra

N: población

Z: porcentaje de confianza 95%

p: variabilidad positiva

q: Variabilidad negativa

E: porcentaje de error

A partir de realizar el cálculo a través de la fórmula, se obtiene como muestra a 335 habitantes mayores a 18 años del Distrito de Tintay Provincia Aymaraes, región Apurímac, 2024.

#### 4.5 Procedimiento

En primer lugar, se procedió a identificar las variables del estudio, las cuales fueron la gestión municipal y la calidad del servicio público. A cada variable se le asignaron dimensiones e indicadores específicos, los cuales permitieron estructurar un instrumento de recolección de datos en escala tipo Likert de cinco puntos. Esta escala fue diseñada con reactivos que midieron el nivel de nunca a siempre de los encuestados respecto a diversas afirmaciones relacionadas con las variables del estudio.

Posteriormente, se aplicó una prueba piloto con el propósito de establecer el nivel de confiabilidad del instrumento, utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Esta prueba permitió determinar la consistencia interna del cuestionario antes de su aplicación definitiva. Asimismo, el instrumento fue sometido a un proceso de validación de contenido mediante el juicio de tres expertos en el área, quienes evaluaron la claridad, pertinencia y relevancia de cada ítem. Sus observaciones y sugerencias fueron incorporadas para asegurar la calidad del instrumento final.

Una vez validados y ajustados los instrumentos, se llevó a cabo la recolección de datos, aplicándose las encuestas a los integrantes de la muestra seleccionada, quienes brindaron información valiosa sobre la percepción de la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tintay. Tras la recolección, los datos fueron organizados y tabulados en hojas de cálculo de Excel para su posterior procesamiento estadístico.

Para el análisis de los datos, se utilizó el programa SPSS. En una primera etapa, se desarrolló un análisis descriptivo, cuyos resultados se presentaron en tablas y figuras, con frecuencias relativas (porcentajes) para cada ítem de las dimensiones consideradas. Esta fase permitió describir de manera clara el comportamiento de las respuestas obtenidas.

En una segunda etapa, se procedió al análisis inferencial, el cual incluyó la aplicación de la prueba de normalidad para determinar la distribución de los datos y, con base en los resultados obtenidos, se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Esta prueba permitió establecer el grado de asociación o correlación entre las variables



principales del estudio. Todo este proceso fue desarrollado en el mismo programa estadístico SPSS, garantizando precisión en los cálculos y en la interpretación de los resultados.

#### 4.6 Técnica e instrumentos

Para responder al principal objetivo “Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024” fue necesario aplicar técnica e instrumento que ayuden a recoger información de los sujetos que conforman la muestra, en ese sentido, se utilizará la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario.

Para el estudio se recurrió a la encuesta. Según Feria Avila et al. (2019) es un método de indagación empírico que hace uso de un instrumento para obtener información relacionado a un problema en particular y es llenado por el mismo individuo a quien se aplica la encuesta, asimismo, esta técnica es muy popular porque facilita la obtención de opiniones de un mayor número de personas y los datos son más fáciles de tabular.

Asimismo, el instrumento fue el cuestionario. En opinión de Gallardo (2017) es “Conjunto de preguntas estructuradas y organizadas que se utiliza para obtener información relacionada con los objetivos en la investigación” (p. 76). Es decir, permite obtener información que ayude a dar respuesta a los objetivos de la investigación, según Arias (2020) puede ser aplicado tanto en los estudios experimentales como no experimentales, asimismo, hay cuestionarios virtuales y cuestionarios físicos, su elección va depender del criterio del investigador.

Para medir la variable gestión municipal, el cuestionario estuvo conformado por 16 ítems, cada uno con cinco opciones de respuesta en una escala de Likert. En cuanto a la variable calidad del servicio, se estructuró un cuestionario con 21 ítems, también con una escala de Likert de cinco niveles. De este modo, el cuestionario adaptado permitió la recolección de datos de manera adecuada, garantizando precisión y coherencia en el cumplimiento de los objetivos del estudio. De manera que se muestra la escala de Likert empleado en la estructura del instrumento de recolección de datos.



**Tabla 3***Escala de Likert para la recolección de datos.*

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

*Nota.* Reactivos de frecuencia- escala de Likert

Para la interpretación de los resultados, se llevó a cabo un proceso de baremación o categorización, el cual permitió clasificar los datos obtenidos según intervalos previamente establecidos. La baremación se realizó con el objetivo de facilitar una interpretación más clara y precisa de los resultados. Para ello, primero se verificaron los puntajes obtenidos y su correspondencia con los niveles establecidos. Luego, se definieron categorías que permitieron identificar tendencias y patrones en la gestión municipal y la calidad del servicio.

**Tabla 4***Categorización para la variable gestión Municipal*

Escala	1	2	3
Categoría	(16-37)	(38-59)	(60-80)
	Mala	Moderada	Buena

*Nota.* Rangos de intervalos de baremación “Gestión municipal”

La Tabla 4, presenta la categorización de la variable gestión municipal, estableciendo tres niveles según los puntajes obtenidos: mala, moderada y buena. Esta clasificación facilita la interpretación de los resultados al organizar los datos en intervalos definidos. La categoría mala (16-37 puntos) indica una percepción negativa de la gestión municipal, evidenciando deficiencias en la eficiencia de los procesos y una baja satisfacción por parte de los ciudadanos.

En el nivel moderado (38-59 puntos), la gestión es considerada aceptable, aunque con oportunidades de mejora, reflejando un desempeño mixto con aspectos bien gestionados y otros que requieren optimización.

Finalmente, la categoría buena (60-80 puntos) representa una percepción positiva de la gestión municipal, caracterizada por eficiencia, transparencia y un adecuado cumplimiento de los procesos, lo que genera satisfacción en los ciudadanos.

**Tabla 5**

*Categorización para la variable calidad de servicio*

<b>Escala</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Categoría	(21-49)	(50-77)	(78-105)
	Deficiente	Regular	Eficiente

*Nota.* Rangos de intervalos de baremación “Calidad de servicio”

La Tabla 5 presenta la categorización de la variable calidad de servicio, estableciendo tres niveles de acuerdo con los puntajes obtenidos: deficiente, regular y eficiente. Esta clasificación permite evaluar la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio municipal y facilita el análisis de los resultados para identificar áreas de mejora.

La categoría deficiente (21-49 puntos) indica una percepción negativa, reflejando fallas en la atención, baja satisfacción de los usuarios y deficiencias en la respuesta a sus necesidades, lo que sugiere problemas en la eficiencia y accesibilidad del servicio. En el nivel regular (50-77 puntos), la calidad del servicio es considerada aceptable, aunque con aspectos que requieren mejoras; si bien se perciben esfuerzos en la gestión municipal, persisten deficiencias que pueden afectar la satisfacción de los ciudadanos.

Finalmente, la categoría eficiente (78-105 puntos) representa una percepción positiva, evidenciando que la municipalidad cumple con los estándares esperados, brinda una atención adecuada y responde de manera efectiva a las necesidades de los administrados.



#### 4.6.1 Validez del instrumento

**Tabla 6**

*Validez del instrumento*

Nº	Nombres y apellidos	Gestión municipal	Calidad de servicio
1	MBA. Elio Nolasco Carbajal	76%	76%
2	Dr. Mauro Huayapa Huaynacho	76%	88%
3	Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla	86%	88%
Promedio porcentual de validez		79.3%	84%

*Nota.* Datos extraídos de la ficha de validación

En la tabla 6, la validación del instrumento de investigación fue realizada por tres expertos, obteniendo un promedio de 79.3% de validez para la variable gestión municipal y 84% para calidad de servicio, lo que indica un nivel aceptable de pertinencia y adecuación de los ítems para medir dichas variables. Estos resultados sugieren que el instrumento capta de manera más precisa la percepción de la gestión municipal y la calidad del servicio, ya que ambos valores superan el umbral del 75%, lo que garantiza su validez para la investigación.

**Tabla 7**

*Confiabilidad del instrumento*

	Variables	
	Gestión municipal	Calidad de servicio
Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach	0.916	0.937
Nº de elemento	16	21

*Nota.* Procedencia de los datos, prueba piloto

De acuerdo a la tabla 7, el análisis de confiabilidad del instrumento, medido mediante el Alfa de Cronbach, muestra valores de 0.916 para la variable gestión municipal y 0.937 para calidad de servicio, lo que indica un nivel de excelente consistencia interna en ambas escalas. Además, el número de ítems incluidos en cada variable (16 para gestión municipal y 21 para calidad de servicio) sugiere



que la cantidad de preguntas es suficiente para evaluar de manera integral cada aspecto sin comprometer la claridad ni generar redundancia.

#### 4.7 Estadístico de investigación

Con respecto a este apartado, Zamora (2021) señala que el estadístico que se utiliza usualmente es la estadística descriptiva y la estadística inferencial. La estadística inferencial sirvió para contrastar las hipótesis específicas y la general a través de la prueba Rho Spearman (programa estadístico SPSS), el cual brindó un coeficiente que permitió conocer el grado de asociación exacta en la gestión municipal y la calidad de servicio. Por otro lado, la estadística descriptiva ayudó a interpretar los datos a nivel de variables y dimensiones.

Desde esa perspectiva, para determinar la prueba estadística adecuada, en primer lugar, se realizó un análisis de normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors. Los resultados obtenidos se presentan en la Tabla 8, donde se observa que la variable gestión municipal obtuvo un valor de significancia de 0.022, mientras que la variable calidad de servicio presentó un valor de 0.200. Dado que la significancia para la variable gestión municipal es menor a 0.05, se concluye que sus datos no siguen una distribución normal. En contraste, la variable calidad de servicio presenta un valor superior a 0.05, lo que indicaría normalidad en sus datos. Sin embargo, al considerar que una de las variables no cumple con el supuesto de normalidad, se optó por utilizar una prueba no paramétrica para el análisis de correlación. En este caso, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman (rho de Spearman), ya que permite medir la relación entre dos variables sin asumir una distribución normal en los datos. Esta decisión garantiza la adecuada interpretación de los resultados y la validez del análisis estadístico.

**Tabla 8**

*Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnova*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión municipal	,054	335	,022
Calidad de servicio	,045	335	,200*

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors



Según el estudio propone los estadísticos para probar son los siguientes:

**Tabla 9**

*Correlación de Rho Spearman*

Prueba estadística de Rho de Spearman – Rangos o nivel de correlación	
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota.* Martínez y Campos (2015).



## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 5.1 Análisis de resultados

##### 5.1.1 Análisis de resultados descriptivos

##### a) Resultados de datos generales

**Tabla 10**

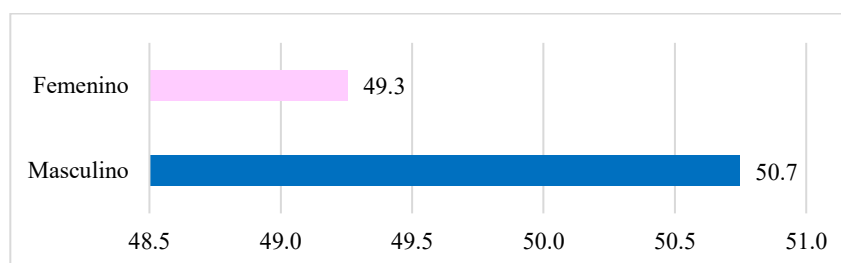
*Distribución de resultados según género*

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	170	50.7
Femenino	165	49.3
Total	335	100.0

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**Figura 7**

*Distribución de resultados según género*

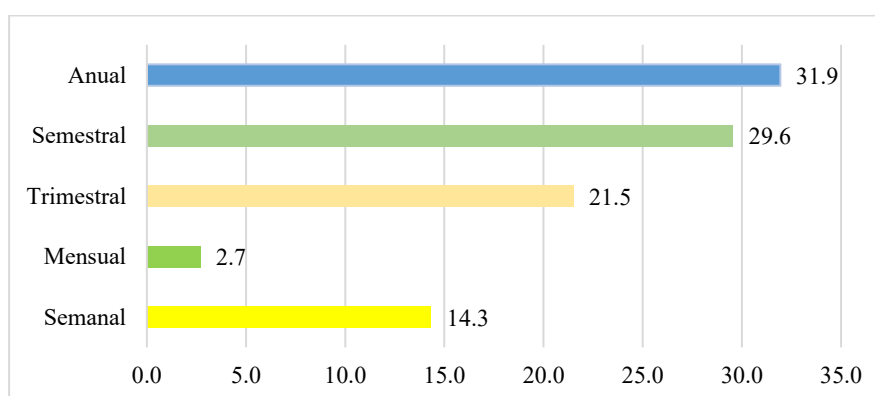


*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

Al observar la Tabla 10 y la Figura 7, se evidencia que la distribución por género de los 335 habitantes del distrito de Tintay es bastante equilibrada: el 50.7% corresponde al género masculino y el 49.3% al femenino. Este resultado indica que la muestra es representativa y no presenta sesgos significativos en términos de género, lo que permite recoger opiniones más equilibradas sobre la gestión municipal y la calidad del servicio. En ese sentido, los datos obtenidos reflejan de manera más confiable la percepción general de la población.

**Tabla 11***Resultados de frecuencia con que acude a la municipalidad*

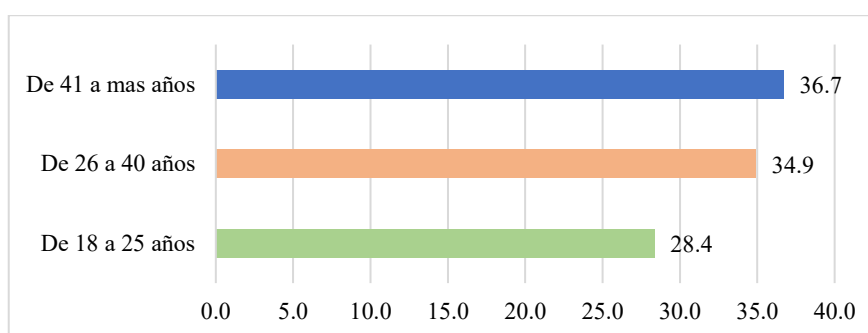
	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	48	14.3
Mensual	9	2.7
Trimestral	72	21.5
Semestral	99	29.6
Anual	107	31.9
Total	335	100.0

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario**Figura 8***Resultados de frecuencia que acude a la municipalidad**Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

En la Tabla 11 y la Figura 8, se observa la frecuencia con la que los 335 habitantes del distrito de Tintay acuden a la municipalidad. Los resultados muestran que la mayor parte de la población lo hace de manera poco frecuente: el 31.9% acude de forma anual y el 29.6% semestral. Es decir... más de la mitad de los encuestados tiene un contacto bastante limitado con la municipalidad. Por otro lado, un 21.5% asiste trimestralmente, mientras que solo el 14.3% lo hace de manera semanal. Finalmente, apenas un 2.7% acude mensualmente, lo cual resulta llamativo por su baja proporción. Estos resultados nos indican que la mayoría solo acude cuando realmente lo necesita, probablemente para trámites específicos o situaciones puntuales. Esto puede estar reflejando varias cosas desde una baja demanda de servicios, hasta posibles limitaciones en el acceso, la confianza o la percepción de utilidad de la gestión municipal.

**Tabla 12***Resultados de la edad de los ciudadanos encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 25 años	95	28.4
De 26 a 40 años	117	34.9
De 41 a más años	123	36.7
Total	335	100.0

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario**Figura 9***Resultados de la edad de los ciudadanos encuestados**Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

En la Tabla 12 y la Figura 9, se observa la distribución por edades de los 335 ciudadanos encuestados en el distrito de Tintay. Los resultados muestran que el grupo con mayor participación corresponde a personas de 41 años a más, con un 36.7% (123 ciudadanos). Le sigue el grupo de 26 a 40 años con un 34.9% (117 personas), y finalmente el grupo de 18 a 25 años con un 28.4% (95 personas).

Desde esta perspectiva se señala que la muestra estuvo compuesta en su mayoría por población adulta, especialmente personas mayores de 41 años. Y esto no es un dato menor. Porque, en general, son estos grupos quienes suelen tener más contacto con la municipalidad, ya sea por trámites, gestiones o necesidades más constantes. Por otro lado, aunque el grupo joven (18 a 25 años) tiene menor proporción, su presencia sigue siendo significativa, lo que permite recoger también la percepción de una población más joven, con expectativas y formas de ver la gestión municipal posiblemente distintas.

**b) Resultados a nivel de la variable gestión municipal**

**Tabla 13**

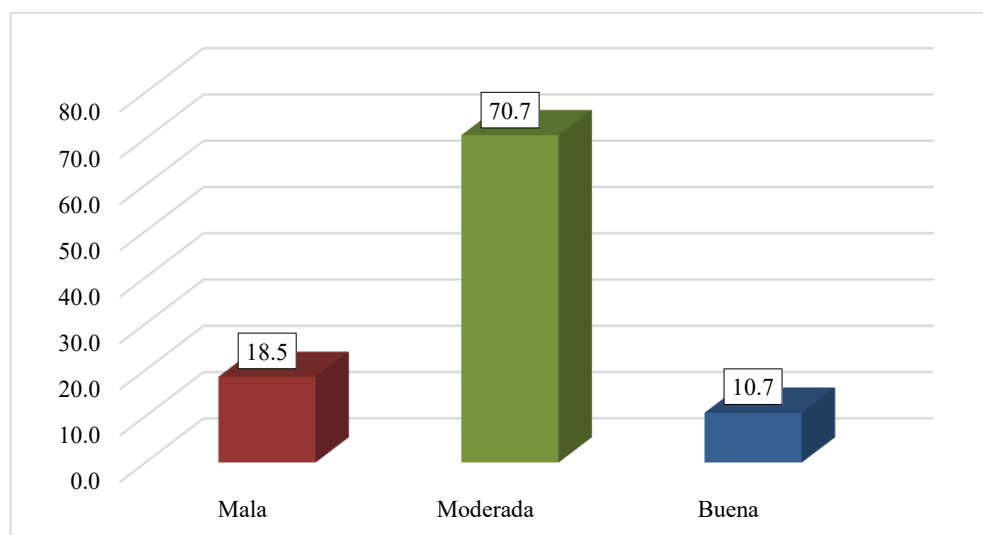
*Resultados sobre la percepción de la gestión municipal*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	62	18.5
	Moderada	237	70.7
	Buena	36	10.7
Total		335	100.0

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**Figura 10**

*Resultados sobre la percepción de la gestión municipal*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

La tabla 13 y figura 10 presenta los resultados sobre la percepción de la gestión municipal en el Distrito de Tintay, Provincia de Aymaraes, a partir de una encuesta aplicada a ciudadanos mayores de 18 años. En esta evaluación, se consideran cuatro dimensiones clave: gestión estratégica, económica, operativa y social.

Los resultados muestran que el 18,5% (62 ciudadanos) percibe la gestión municipal como mala, lo que indica un nivel de insatisfacción. La mayoría de los encuestados, 70.7% (237 ciudadanos), la califica como moderada, lo que sugiere que, si bien la municipalidad cumple con ciertas funciones,



existen aspectos que requieren mejoras. Por otro lado, solo un 10,7% (36 ciudadanos) considera que la gestión es buena, lo que refleja una baja aprobación por parte de la población. El predominio de una percepción moderada o negativa puede estar vinculado a diversas problemáticas dentro de la administración municipal.

En la gestión operativa, podría haber deficiencias en la prestación de servicios públicos. En el aspecto económico, la inversión y ejecución del presupuesto podrían no estar respondiendo a las expectativas ciudadanas. A nivel estratégico, la falta de planificación o liderazgo puede estar afectando la confianza en la gestión municipal. Finalmente, en la dimensión social, las políticas municipales pueden no estar atendiendo de manera efectiva las necesidades de la población. Ante estos hallazgos, es fundamental que la municipalidad implemente estrategias de mejora en cada una de estas dimensiones. La participación ciudadana puede ser una herramienta clave para identificar problemas específicos y fortalecer la confianza en la gestión. Además, la transparencia y rendición de cuentas son esenciales para mejorar la percepción de la población y garantizar un gobierno más eficiente y cercano a las necesidades de la comunidad.

En conclusión, los resultados reflejan una gestión municipal que no genera altos niveles de satisfacción entre los ciudadanos.

**c) Resultados a nivel de la variable gestión municipal en su dimensión estratégica**

**Tabla 14**

*Resultados sobre la percepción de la gestión municipal a nivel estratégico*

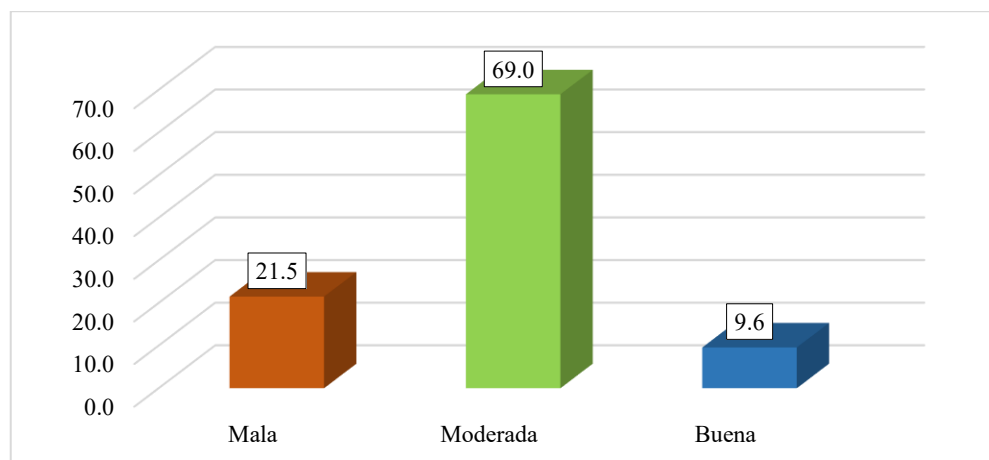
	Frecuencia	Porcentaje
Mala	72	21.5
Válido Moderada	231	69.0
Buena	32	9.6
Total	335	100.0

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario



**Figura 11**

*Resultados sobre la percepción de la gestión municipal a nivel estratégico*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

La tabla 14 y figura 11, presenta los resultados sobre la percepción de la gestión municipal a nivel estratégico en el Distrito de Tintay, Provincia de Aymaraes, basada en una encuesta aplicada a 335 ciudadanos mayores de 18 años. En este apartado, se evaluaron aspectos clave de la gestión estratégica municipal, considerando cuatro ítems principales: análisis de la situación del distrito para mejorar la gestión, toma de decisiones oportunas en beneficio de los ciudadanos, cumplimiento de objetivos según las necesidades de la población y orientación de los planos de desarrollo hacia el bienestar de la comunidad.

Los datos revelan que el 21.5% (72 ciudadanos) califica la gestión estratégica como mala, lo que refleja un nivel significativo de descontento respecto a la planificación y toma de decisiones municipales. La mayoría de los encuestados, 69.0% (231 ciudadanos), percibe la gestión como moderada, lo que indica una percepción intermedia, posiblemente influenciada por la existencia de algunas estrategias de planificación que no terminan de satisfacer las expectativas de la población. Solo un 9.6% (32 ciudadanos) considera que la gestión estratégica es buena, lo que demuestra una baja aprobación en este ámbito.

Estos resultados sugieren que existen deficiencias en la planificación y ejecución de estrategias municipales. La baja calificación positiva podría estar relacionada con la percepción de que los funcionarios municipales no



analizan adecuadamente la situación del distrito, no toman decisiones oportunas o no alinean los objetivos de la municipalidad con las necesidades reales de la población. Además, los planes de desarrollo podrían no estar generando el impacto esperado en el bienestar ciudadano.

En conclusión, la gestión estratégica municipal en el Distrito de Tintay se percibe con cierta insatisfacción o indiferencia por la mayoría de los ciudadanos. Es fundamental que las autoridades municipales fortalezcan la planificación, mejoren la comunicación con la población y optimicen la ejecución de sus estrategias, para aumentar la confianza de los ciudadanos y lograr una administración más eficiente y orientada al desarrollo del distrito.

**d) Resultados a nivel de la variable gestión municipal en su dimensión económica**

**Tabla 15**

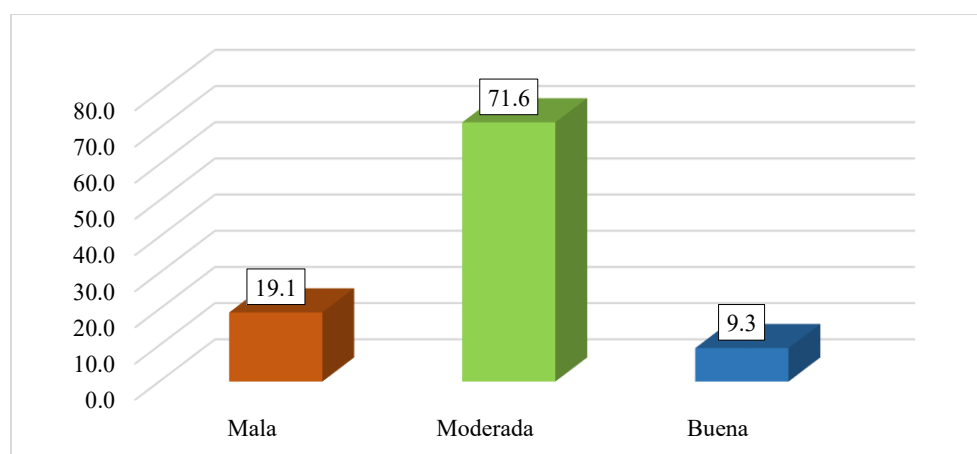
*Resultados sobre la percepción de la gestión municipal a nivel económico*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	64	19.1
	Moderada	240	71.6
	Buena	31	9.3
Total		335	100.0

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**Figura 12**

*Resultados sobre la percepción de la gestión municipal a nivel económico*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario



La tabla 15 y figura 12 presenta los resultados sobre la percepción de la gestión municipal a nivel económico en el Distrito de Tintay, Provincia de Aymaraes, a partir de una encuesta aplicada a 335 ciudadanos mayores de 18 años. En este análisis, se evalúan cuatro aspectos claves de la gestión económica municipal: disponibilidad de recursos para brindar buenos servicios públicos, uso oportuno y beneficio del presupuesto, aplicación de procedimientos claros para mejorar la recaudación de impuestos y administración eficiente de los recursos municipales.

Los resultados indican que el 19.1% (64 ciudadanos) percibe la gestión económica como mala, lo que señala una preocupación significativa sobre cómo la municipalidad maneja sus recursos financieros. La mayoría de los encuestados, 71.6% (240 ciudadanos), califica la gestión como moderada, lo que sugiere que, si bien la administración municipal cumple en cierta medida con su función económica, existen deficiencias o falta de confianza en su desempeño. Solo un 9.3% (31 ciudadanos) considera que la gestión económica es buena, lo que refleja una baja aprobación en este ámbito.

Estos resultados evidencian que los ciudadanos no perciben una gestión económica eficiente, lo que podría deberse a varios factores. Por un lado, la municipalidad podría encontrarse enfrentando dificultades en la obtención de recursos suficientes para garantizar buenos servicios públicos. Por otro, la población podría percibir problemas en el uso del presupuesto y la ejecución financiera, ya sea por demoras, falta de transparencia o ineficacia en la asignación de fondos. Además, la gestión de la recaudación de impuestos y la administración general de los recursos podrían no estar cumpliendo con los estándares esperados por la ciudadanía.

En tanto, la percepción de la gestión económica municipal en el Distrito de Tintay refleja una moderada satisfacción, con una inclinación hacia la crítica. Esto resalta la necesidad de ajustar estrategias financieras, fortalecer la transparencia y mejorar la administración de los recursos públicos, con el objetivo de generar mayor confianza y optimizar la eficiencia de los servicios municipales.

**e) Resultados a nivel de la variable gestión municipal en su dimensión operativa**



**Tabla 16**

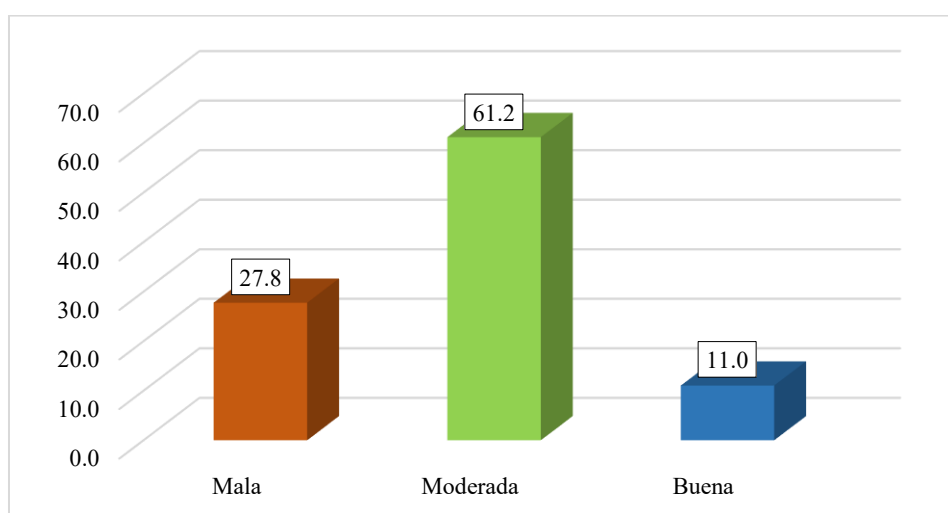
*Resultados sobre la percepción de la gestión municipal a nivel operativo*

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	93	27.8
Válido Moderada	205	61.2
Buena	37	11.0
Total	335	100.0

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**Figura 13**

*Resultados sobre la percepción de la gestión municipal a nivel operativo*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

La tabla 16 y figura 13 presenta los resultados sobre la percepción de la gestión municipal a nivel operativo en el Distrito de Tintay, Provincia de Aymaraes, basada en una encuesta aplicada a 335 ciudadanos mayores de 18 años. En este nivel, se evaluaron cuatro aspectos fundamentales: uso de tecnología para mejorar la atención ciudadana, organización del trabajo municipal para atender las necesidades del distrito, ejecución de obras y proyectos en barrios y comunidades, y satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos municipales.

Los resultados muestran que el 27.8% (93 ciudadanos) considera que la gestión operativa es mala, lo que indica una percepción negativa respecto a la eficiencia y efectividad con la que la municipalidad opera en su día a día. La



mayoría de los encuestados, 61.2% (205 ciudadanos), califica la gestión como moderada, lo que sugiere que, aunque la administración municipal cumple en cierta medida con sus funciones operativas, existen carencias o aspectos que podrían mejorarse. Solo un 11.0% (37 ciudadanos) percibe la gestión operativa como buena, lo que evidencia una baja satisfacción en este aspecto.

Estos datos reflejan preocupaciones sobre la eficiencia operativa de la municipalidad, especialmente en lo que respecta al uso de tecnología para agilizar la atención al ciudadano y la correcta organización del trabajo municipal. Asimismo, la baja calificación positiva podría estar relacionada con una percepción de insuficiencia en la ejecución de obras y proyectos en los barrios y comunidades del distrito, así como con un nivel insatisfactorio en la prestación de servicios públicos.

La percepción de la gestión operativa en el Distrito de Tintay es mayoritariamente moderada, pero con un porcentaje significativo de insatisfacción. Esto evidencia la necesidad de fortalecer la eficiencia en la ejecución de proyectos, mejorar la organización del trabajo municipal y optimizar el uso de tecnología, con el fin de brindar servicios más rápidos y efectivos a la ciudadanía.

**f) Resultados a nivel de la variable gestión municipal en su dimensión social**

**Tabla 17**

*Resultados de la percepción de la gestión municipal en su dimensión social.*

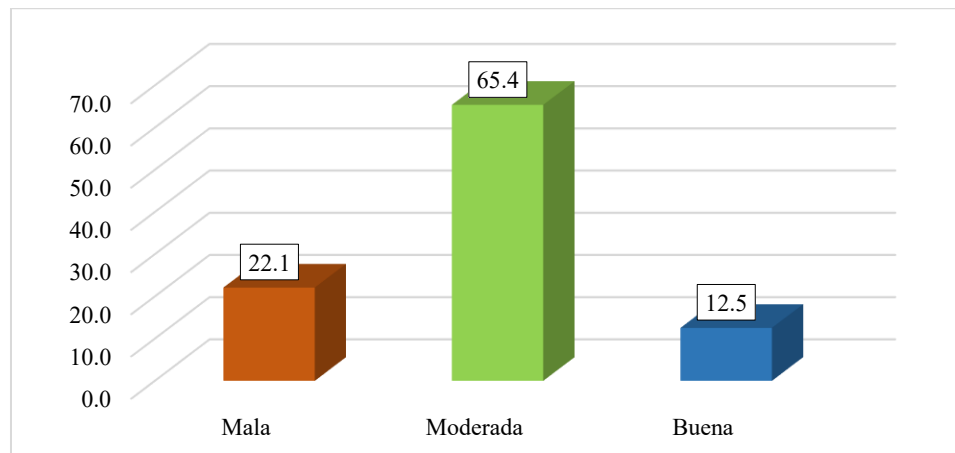
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	74	22.1
	Moderada	219	65.4
	Buena	42	12.5
	Total	335	100.0

*Nota.* Procedencia de a partir de un cuestionario



**Figura 14**

*Resultados de la percepción de la gestión municipal en su dimensión social*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

La tabla 17 y la figura 14 presenta los resultados sobre la percepción de la gestión municipal en su dimensión social en el Distrito de Tintay, Provincia de Aymaraes, basada en una encuesta aplicada a 335 ciudadanos mayores de 18 años. En este nivel, se evaluaron aspectos clave relacionados con la interacción entre la municipalidad y la comunidad, como la transparencia en la comunicación de proyectos y decisiones, la facilidad para realizar trámites municipales, la consulta a los vecinos antes de tomar decisiones importantes y la disponibilidad de información clara en medios digitales.

Los resultados reflejan que el 22.1% (74 ciudadanos) considera que la gestión social es mala, lo que indica un nivel considerable de insatisfacción con la manera en que la municipalidad se relaciona con la población. La mayoría de los encuestados, 65.4% (219 ciudadanos), califica la gestión como moderada, lo que sugiere que existen esfuerzos en este ámbito, aunque aún hay aspectos que mejorar. Solo un 12.5% (42 ciudadanos) percibe que la gestión social es buena, lo que muestra que una minoría de ciudadanos está satisfecha con la forma en que la municipalidad maneja su comunicación y participación ciudadana.

Estos resultados evidencian que los ciudadanos no perciben una gestión social completamente efectiva, lo que podría estar relacionado con deficiencias en la transparencia de la información municipal, la falta de mecanismos ágiles



para realizar trámites, la ausencia de espacios de participación ciudadana en la toma de decisiones y la escasa difusión de información en medios digitales. La percepción de la gestión social en el Distrito de Tintay es mayoritariamente moderada, pero con una proporción considerable de ciudadanos insatisfechos. Esto destaca la necesidad de que la municipalidad refuerce sus estrategias de comunicación, participación y transparencia, con el objetivo de mejorar la confianza y la satisfacción de la comunidad en la gestión municipal.

**g) Resultados variable calidad de servicio**

**Tabla 18**

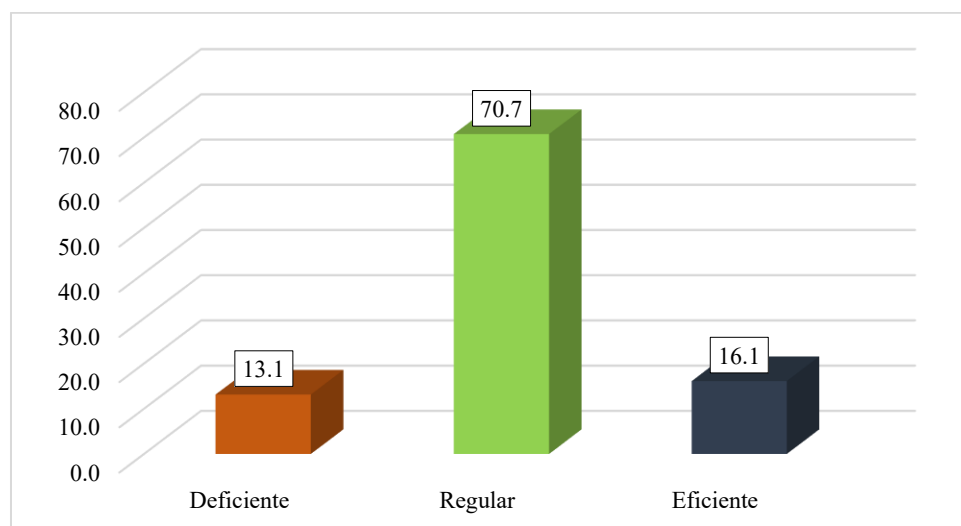
*Resultados sobre la percepción de la calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	44	13.1
	Regular	237	70.7
	Eficiente	54	16.1
Total		335	100.0

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**Figura 15**

*Resultados sobre la percepción de la calidad de servicio*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario



La tabla 18 y figura 15 presenta los resultados sobre la percepción de la calidad del servicio en el Distrito de Tintay, Provincia de Aymaraes, según una encuesta aplicada a 335 ciudadanos mayores de 18 años. En este análisis, se evaluaron cinco dimensiones clave de la calidad del servicio: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los resultados indican que el 13.1% (44 ciudadanos) considera la calidad del servicio como deficiente, lo que refleja una percepción negativa en cuanto a la atención y el desempeño de la municipalidad. La gran mayoría de los encuestados, 70.7% (237 ciudadanos), califica la calidad del servicio como regular, lo que sugiere que, aunque la municipalidad cumple en cierto grado con sus funciones, hay oportunidades de mejora en la eficiencia y atención a la ciudadanía. Solo un 16.1% (54 ciudadanos) percibe que el servicio es eficiente, lo que indica que una proporción menor de ciudadanos está satisfecha con la atención y calidad de los servicios municipales.

Estos resultados reflejan que la percepción predominante es que la calidad del servicio es regular, lo que puede estar vinculado a deficiencias en la infraestructura y recursos disponibles (elementos tangibles), falta de confianza en la gestión municipal (confiabilidad), tiempos de respuesta prolongados a las necesidades ciudadanas (capacidad de respuesta), problemas en la seguridad de los servicios brindados y una atención que no siempre es cercana o empática hacia la población.

En conclusión, la calidad del servicio municipal en Tintay es percibida en su mayoría como regular, con un porcentaje significativo de insatisfacción. Esto evidencia la necesidad de implementar mejoras en la atención, eficiencia y confianza en la gestión municipal, con el propósito de elevar la calidad de los servicios y fortalecer la relación entre la municipalidad y la ciudadanía.



**h) Elementos tangibles**

**Tabla 19**

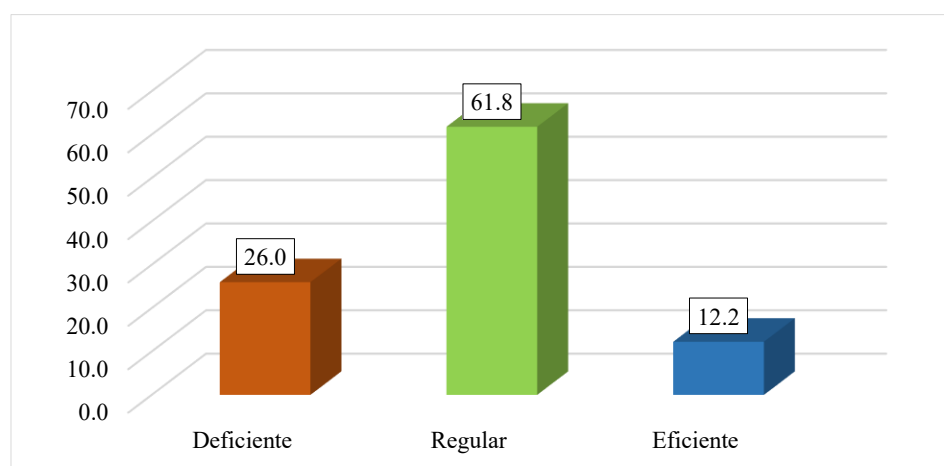
*Resultados de la calidad de servicio y dimensión elementos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	87	26.0
	Regular	207	61.8
	Eficiente	41	12.2
Total		335	100.0

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**Figura 16**

*Resultados de la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

La Tabla 19 y figura 16 muestra los resultados sobre la percepción de la calidad del servicio en su dimensión de elementos tangibles, de acuerdo con la opinión de 335 ciudadanos mayores de 18 años del Distrito de Tintay, Provincia de Aymaraes. En esta dimensión, se evaluaron aspectos clave como la infraestructura municipal, el uso de tecnología para la atención, la presentación del personal y la claridad de la información proporcionada.

Los resultados revelan que el 26.0% (87 ciudadanos) considera deficiente la calidad del servicio en cuanto a los elementos tangibles, lo que sugiere que un número significativo de ciudadanos percibe problemas en la infraestructura, el equipamiento y la imagen institucional de la municipalidad. La mayoría de los encuestados, 61.8% (207 ciudadanos), califica esta dimensión como regular, lo que indica que, si bien existen ciertos estándares



mínimos, hay aspectos que podrían mejorarse para brindar una mejor experiencia a los usuarios. Solo un 12.2% (41 ciudadanos) percibe que los elementos tangibles son eficientes, lo que refleja que un grupo reducido de personas considera que la municipalidad cumple adecuadamente con estos criterios.

Estos hallazgos indican que los ciudadanos perciben deficiencias en la infraestructura municipal, la modernización tecnológica para la atención al público, la presentación del personal y la claridad de la información proporcionada. Un porcentaje considerable de la población considera que las instalaciones municipales no son adecuadas, que la tecnología utilizada no es suficiente para mejorar el servicio, y que la información que se brinda podría ser más clara y accesible.

La percepción general sobre los elementos tangibles del servicio municipal es predominantemente regular, con una proporción significativa de ciudadanos que considera esta dimensión deficiente. Esto resalta la necesidad de fortalecer la infraestructura, modernizar los servicios y mejorar la imagen institucional, con el fin de brindar una atención más eficiente y satisfactoria a la comunidad.

**i) Confiabilidad**

**Tabla 20**

*Resultados de la calidad de servicio en su dimensión confiabilidad*

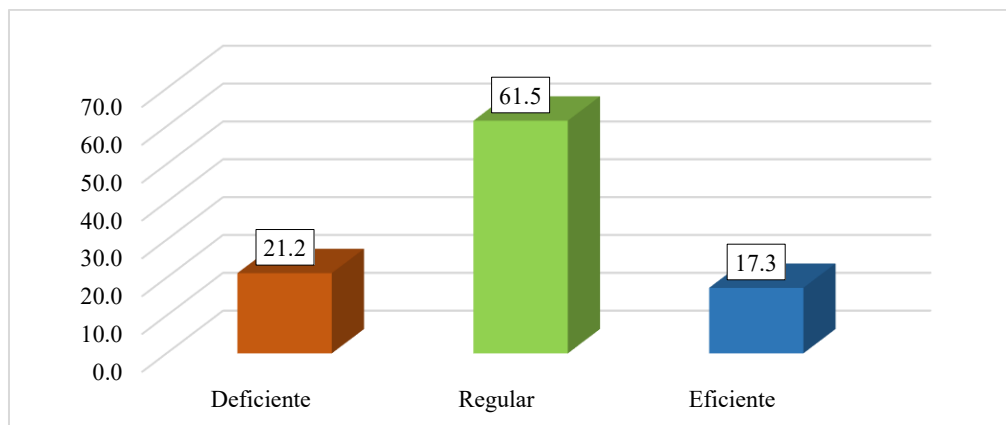
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	71	21.2
	Regular	206	61.5
	Eficiente	58	17.3
Total		335	100.0

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario



**Figura 17**

*Resultados de la calidad de servicio en su dimensión confiabilidad*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

La Tabla 20 y figura 17, presenta los resultados sobre la percepción de la calidad del servicio en su dimensión de confiabilidad, basada en la opinión de 335 ciudadanos mayores de 18 años del Distrito de Tintay, Provincia de Aymaraes. Esta dimensión evalúa aspectos relacionados con la confianza que genera la municipalidad en la atención a los ciudadanos, el interés en resolver problemas, la entrega puntual de servicios y trámites, y la precisión en el trabajo de los funcionarios municipales.

Los resultados indican que el 21.2% (71 ciudadanos) considera deficiente la confiabilidad del servicio municipal, lo que sugiere que un número importante de ciudadanos percibe falta de confianza en la gestión municipal, demoras en la entrega de trámites y errores en el trabajo de los servidores públicos. La mayoría de los encuestados, 61.5% (206 ciudadanos), califica la confiabilidad como regular, lo que sugiere que, aunque hay un cumplimiento básico de las funciones municipales, existen aspectos que requieren mejoras para generar mayor confianza en la población. Por otro lado, 17.3% (58 ciudadanos) considera que la confiabilidad del servicio es eficiente, lo que indica que una minoría de los ciudadanos percibe que la municipalidad cumple con sus compromisos de manera efectiva.

Estos resultados reflejan que la municipalidad aún enfrenta desafíos para transmitir confianza a los ciudadanos. Las áreas de oportunidad incluyen mejorar la comunicación con la comunidad, garantizar el cumplimiento de los



plazos de entrega de servicios y trámites, y optimizar la capacitación del personal para minimizar errores en la gestión administrativa. En conclusión, la percepción general de la confiabilidad del servicio municipal es predominantemente regular, con un porcentaje significativo de ciudadanos que la considera deficiente. Esto evidencia la necesidad de reforzar la confianza en la gestión municipal a través de procesos más eficientes, transparentes y comprometidos con la comunidad.

**j) Capacidad de respuesta**

**Tabla 21**

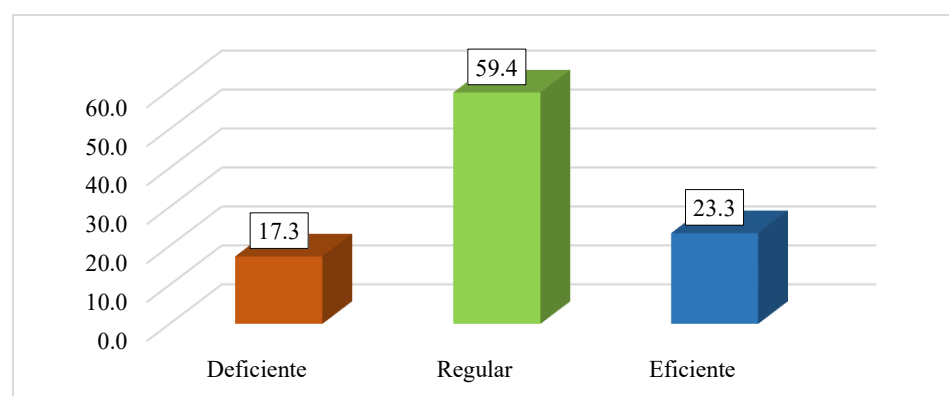
*Resultados de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	58	17.3
	Regular	199	59.4
	Eficiente	78	23.3
Total		335	100.0

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**Figura 18**

*Resultados de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

La Tabla 21 y figura 18 muestra los resultados sobre la percepción de la calidad del servicio en su dimensión de capacidad de respuesta, basados en la opinión de 335 ciudadanos mayores de 18 años del Distrito de Tintay, Provincia de Aymaraes. Esta dimensión se centra en la rapidez, disposición y



amabilidad de los servidores municipales para responder a las solicitudes de los ciudadanos, así como en el cumplimiento de las normas establecidas en el proceso de atención.

Los resultados indican que el 17.3% (58 ciudadanos) considera deficiente la capacidad de respuesta de la municipalidad, lo que sugiere que un número importante de ciudadanos percibe que existen demoras en la atención o que la respuesta no es acorde con las expectativas de eficiencia y agilidad. La mayoría de los encuestados, 59.4% (199 ciudadanos), califica la capacidad de respuesta como regular, lo que implica que, aunque se percibe una respuesta dentro de los plazos establecidos, la eficiencia y calidad podrían mejorarse. Un 23.3% (78 ciudadanos) considera que la capacidad de respuesta es eficiente, lo que señala que una parte significativa de la población percibe que los servidores municipales cumplen con sus responsabilidades de manera rápida y eficaz.

Estos resultados muestran que si bien hay un buen porcentaje de ciudadanos que valoran positivamente la rapidez y disposición de los servidores, existe un área considerable que califica la capacidad de respuesta de manera regular o deficiente. Esto puede estar relacionado con problemas en la organización interna, falta de recursos o insuficiente capacitación en el personal para manejar solicitudes de manera más ágil.

La percepción de la capacidad de respuesta del servicio municipal es mayormente regular, con un porcentaje significativo que la considera deficiente. Esto resalta la necesidad de mejorar la rapidez y eficiencia en la atención a los ciudadanos a través de una mayor organización interna, capacitación del personal y el uso de tecnologías que optimicen los procesos de respuesta.



**k) Seguridad**

**Tabla 22**

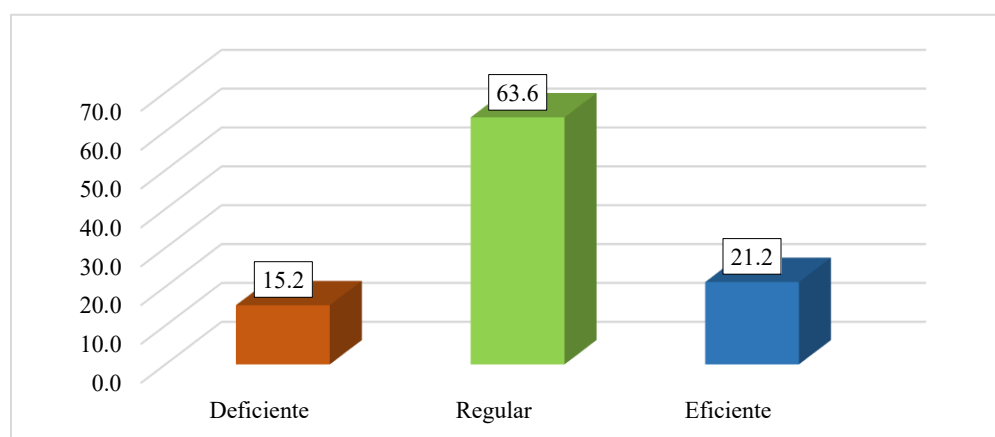
*Resultados de la calidad de servicio en su dimensión seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	51	15.2
	Regular	213	63.6
	Eficiente	71	21.2
Total		335	100.0

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**Figura 19**

*Resultados de la calidad de servicio en su dimensión seguridad*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

Los resultados presentados en la Tabla 22 y figura 19, se refieren a la percepción de la calidad del servicio en su dimensión de seguridad según la encuesta realizada a 335 ciudadanos mayores de 18 años del Distrito de Tintay, Provincia de Aymaraes. 2024. Esta dimensión mide la confianza y seguridad que los ciudadanos sienten al recibir los servicios municipales, centrándose en la competencia, disposición y trato de los servidores municipales durante la prestación de servicios.

El 15.2% (51 ciudadanos) califica la seguridad del servicio como deficiente, lo que indica que una proporción de los encuestados siente que la seguridad no está completamente garantizada, ya sea por falta de confianza en los servidores o por percepciones de vulnerabilidad durante el proceso de atención. Un 63.6% (213 ciudadanos) percibe la seguridad de los servicios



como regular, lo que sugiere que, aunque la mayoría de los ciudadanos consideran que se toman precauciones básicas para asegurar la seguridad durante la prestación de los servicios, existen áreas de mejora. Finalmente, un 21.2% (71 ciudadanos) califica la seguridad como eficiente, indicando que un segmento menor percibe que los servidores municipales ofrecen un ambiente seguro y confiable durante su atención.

Este análisis pone de manifiesto que más de la mitad de los ciudadanos califica la seguridad de los servicios de manera regular, lo que puede reflejar una sensación de que las medidas de seguridad no son lo suficientemente efectivas o visibles para todos los usuarios. La presencia de un porcentaje de ciudadanos que califica la seguridad como deficiente también señala que existen preocupaciones relacionadas con la confianza y el confort al recibir los servicios municipales.

La percepción de la seguridad en la prestación de servicios municipales es mayormente regular, lo que indica que la municipalidad podría mejorar sus protocolos de seguridad para garantizar un entorno más confiable y cómodo para los ciudadanos. Este esfuerzo podría centrarse en aumentar la confianza en los servidores y optimizar las medidas de seguridad implementadas durante la atención.

## 1) Empatía

**Tabla 23**

*Resultados de la calidad de servicio en su dimensión empatía*

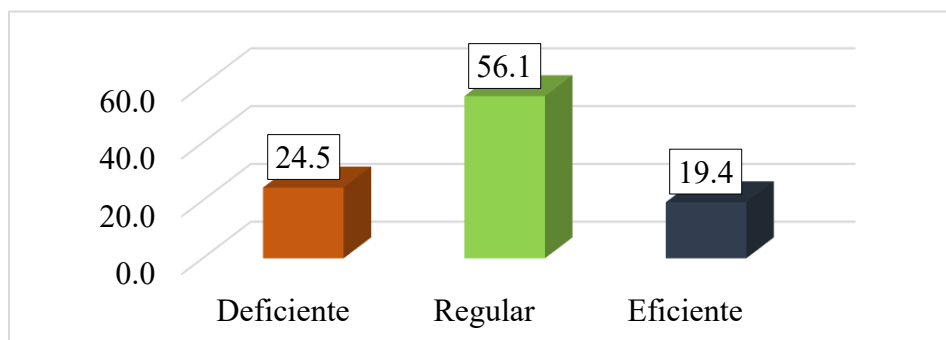
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	82	24.5
	Regular	188	56.1
	Eficiente	65	19.4
Total		335	100.0

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario



**Figura 20**

*Resultados de la calidad de servicio en su dimensión empatía*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

Los resultados de la Tabla 23 y figura 20, sobre la percepción de la empatía en la calidad del servicio brindado por la municipalidad, reflejan las opiniones de 335 ciudadanos mayores de 18 años del Distrito de Tintay, Provincia de Aymaraes, 2024. Esta dimensión mide la capacidad de los servidores municipales para mostrar comprensión y disposición hacia las necesidades y situaciones de los vecinos al ofrecer sus servicios.

El 24.5% (82 ciudadanos) califica la empatía como deficiente, lo que sugiere que una parte significativa de la población percibe que los servidores municipales no están mostrando la atención personalizada ni la comprensión necesarias. Un 56.1% (188 ciudadanos) califica la empatía como regular, lo que indica que la mayoría de los encuestados siente que la atención es adecuada, pero podría mejorarse en términos de personalización y cercanía. Un 19.4% (65 ciudadanos) califica la empatía como eficiente, lo que refleja una percepción positiva en cuanto a la atención personalizada y la disposición de los servidores municipales para comprender y resolver los problemas de los ciudadanos.

Los datos muestran que más de la mitad de los ciudadanos considera que la empatía con la que se brinda el servicio es regular. Esto sugiere que, aunque los servidores municipales están intentando ofrecer una atención adecuada, aún existe una percepción de falta de personalización o de comprensión profunda de las necesidades de los vecinos, especialmente por parte de aquellos que califican la empatía como deficiente.



En resumen, aunque una proporción de los ciudadanos percibe que la empatía de los servidores municipales es suficiente, existe una necesidad de mejorar la atención personalizada y la capacidad de comprensión de las necesidades específicas de los vecinos. Esto podría lograrse mediante la implementación de capacitación continua y ajustes en los servicios para ser más inclusivos y comprensivos con las diversas situaciones de la población

**m) Tablas cruzadas**

**Tabla 24**

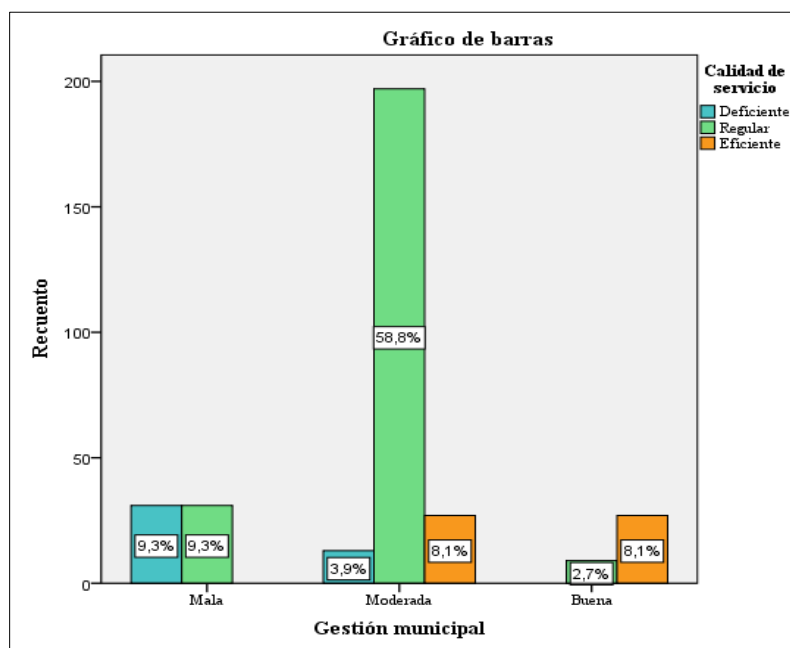
*Percepción de la gestión municipal\*calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Gestión municipal	Mala	f	31	31	0	62
		%	9.3%	9.3%	0.0%	18.5%
	Moderada	f	13	197	27	237
		%	3.9%	58.8%	8.1%	70.7%
	Buena	f	0	9	27	36
		%	.0%	2.7%	8.1%	10.7%
Total	f	44	237	54	335	
	%	13.1%	70.7%	16.1%	100.0%	

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**Figura 21**

*Percepción de la gestión municipal\*calidad de servicio*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario



En la tabla cruzada 24 y figura 21, se observa que la relación entre la percepción de la gestión municipal y la calidad del servicio tiene diferentes patrones según las categorías de cada variable. De los ciudadanos que perciben la gestión municipal como mala (62 personas, lo que representa el 18.5% del total de encuestados), la mayoría califica la calidad del servicio como regular (31 personas, 9.3%) o deficiente (31 personas, 9.3%), sin ningún caso que considere el servicio como eficiente. Esto sugiere que aquellos con una percepción negativa de la gestión municipal también consideran la calidad del servicio insatisfactoria.

Por otro lado, entre los que perciben la gestión municipal como moderada (237 personas, 70.7% del total), la mayor parte califica la calidad del servicio como regular (197 personas, 58.8%), lo que indica que hay una tendencia hacia la percepción de calidad media. Un porcentaje más pequeño de este grupo ve los servicios como eficientes (27 personas, 8.1%), y un número aún menor considera la calidad del servicio deficiente (13 personas, 3.9%). Esto refleja que una evaluación neutra de la gestión municipal se asocia principalmente con una percepción regular de la calidad del servicio.

Finalmente, entre los que consideran la gestión municipal como buena (36 personas, 10.7%), la mayoría evalúa la calidad del servicio como eficiente (27 personas, 8.1%), y un pequeño porcentaje la considera regular (9 personas, 2.7%). Ningún ciudadano en este grupo considera la calidad del servicio como deficiente. Esto sugiere que una percepción positiva de la gestión municipal está vinculada a una evaluación más favorable de los servicios prestados.

En resumen, los datos muestran una clara relación entre la percepción de la gestión municipal y la calidad del servicio. Aquellos con una visión negativa de la gestión tienden a calificar la calidad del servicio como deficiente o regular, mientras que aquellos con una evaluación positiva de la gestión valoran la calidad del servicio como eficiente. Esto resalta la importancia de la gestión municipal en la mejora de la calidad percibida de los servicios.



**Tabla 25**

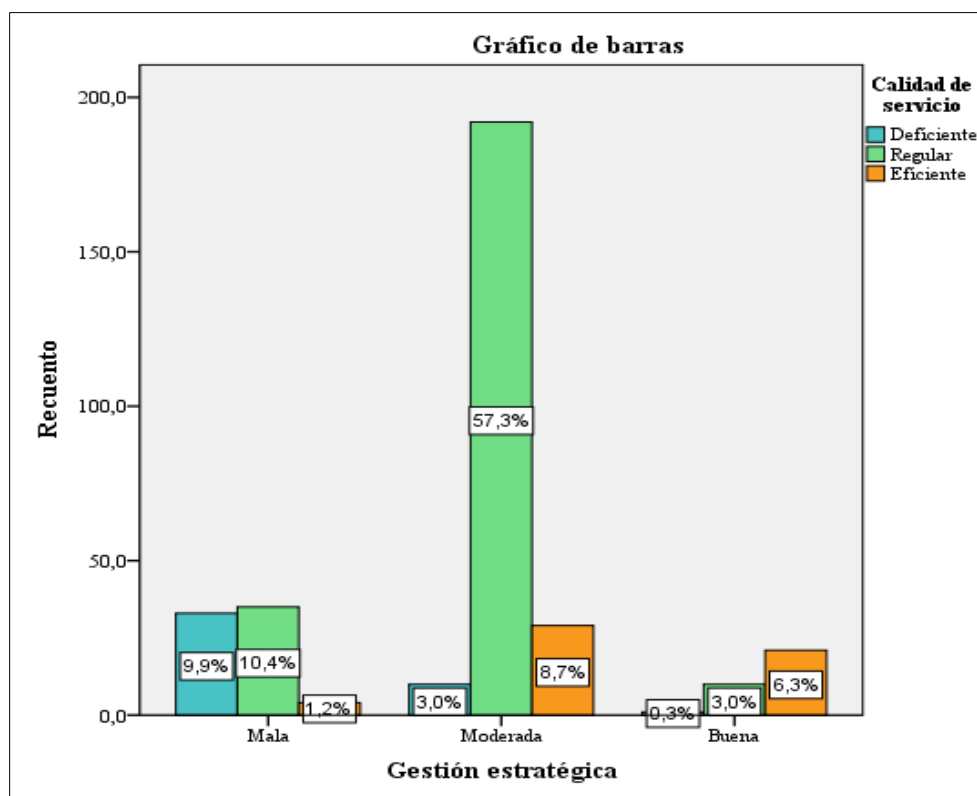
*Percepción de la dimensión estratégica\*calidad de servicio*

		Calidad de servicio				Total
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Gestión estratégica	Mala	f	33	35	4	72
		%	9.9%	10.4%	1.2%	21.5%
	Moderada	f	10	192	29	231
		%	3.0%	57.3%	8.7%	69.0%
	Buena	f	1	10	21	32
		%	.3%	3.0%	6.3%	9.6%
Total		f	44	237	54	335
		%	13.1%	70.7%	16.1%	100.0%

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**Figura 22**

*Percepción de la dimensión estratégica\*calidad de servicio*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

En la tabla cruzada 25 y figura 22, los resultados reflejan la relación entre la percepción de la gestión estratégica y la calidad del servicio en el municipio, mostrando diferentes patrones de evaluación en cada categoría.

Para aquellos que perciben la gestión estratégica como mala (72 personas, que representan el 21.5% del total de la muestra), la mayoría califica la



calidad del servicio como regular (35 personas, 10.4%) o deficiente (33 personas, 9.9%), con un pequeño porcentaje que considera la calidad como eficiente (4 personas, 1.2%). Esto indica que una gestión estratégica percibida como deficiente está asociada principalmente con una valoración negativa o media de la calidad del servicio.

En cuanto a los ciudadanos que perciben la gestión estratégica como moderada (231 personas, 69.0%), la mayoría califica la calidad del servicio como regular (192 personas, 57.3%), lo que representa una visión media tanto de la gestión estratégica como de la calidad del servicio. Un porcentaje menor de este grupo evalúa la calidad del servicio como eficiente (29 personas, 8.7%), y muy pocos consideran que la calidad es deficiente (10 personas, 3.0%). Esto refleja que una percepción neutra de la gestión estratégica generalmente está relacionada con una calidad de servicio media.

Finalmente, entre los ciudadanos que consideran la gestión estratégica como buena (32 personas, 9.6%), la mayoría califica la calidad del servicio como eficiente (21 personas, 6.3%), lo que indica que una percepción positiva de la gestión estratégica tiende a correlacionarse con una evaluación más favorable de la calidad del servicio. Sin embargo, también hay un pequeño porcentaje que evalúa el servicio como regular (10 personas, 3.0%), y uno aún menor que lo califica como deficiente (1 persona, 0.3%).

Los datos sugieren que la percepción de una gestión estratégica mala está vinculada principalmente con una calidad de servicio deficiente o regular, mientras que una percepción positiva de la gestión estratégica está asociada con una evaluación más favorable de los servicios, especialmente en la categoría de eficiente.



**Tabla 26**

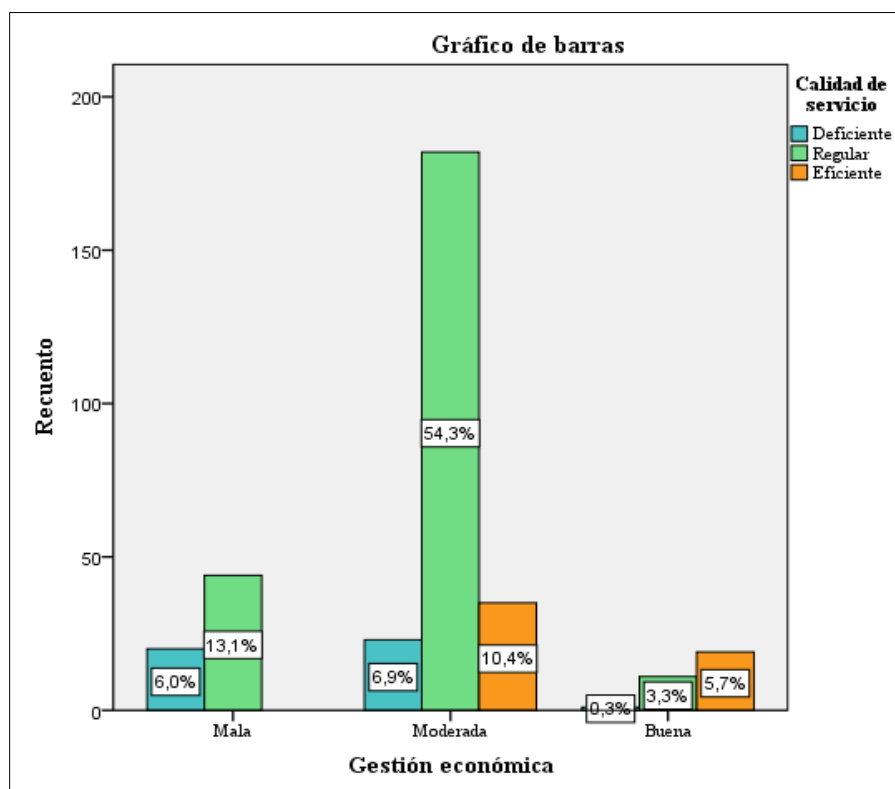
*Percepción de la dimensión económica\*calidad de servicio*

			Calidad de servicio			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Gestión económica	Mala	f	20	44	0	64
		%	6.0%	13.1%	0.0%	19.1%
	Moderada	f	23	182	35	240
		%	6.9%	54.3%	10.4%	71.6%
	Buena	f	1	11	19	31
		%	.3%	3.3%	5.7%	9.3%
Total		f	44	237	54	335
		%	13.1%	70.7%	16.1%	100.0%

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**Figura 23**

*Percepción de la dimensión económica\*calidad de servicio*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

En la tabla cruzada 26 y figura 23 se muestra la relación entre la percepción de la gestión económica y la calidad de servicio en el municipio, revelando diversos patrones en las respuestas de los ciudadanos.

Para aquellos que perciben la gestión económica como mala (64 personas, que representan el 19.1% de la muestra), la mayoría califica la calidad del



servicio como regular (44 personas, 13.1%), seguida de un pequeño porcentaje que considera que la calidad es deficiente (20 personas, 6.0%). No hay ningún caso en el que la calidad del servicio sea evaluada como eficiente en este grupo. Este patrón indica que una gestión económica mala está estrechamente asociada con una percepción negativa o media de la calidad del servicio.

En el caso de quienes perciben la gestión económica como moderada (240 personas, 71.6%), la mayoría califica la calidad del servicio como regular (182 personas, 54.3%), lo que refleja una relación entre una percepción neutra de la gestión económica y una evaluación de calidad de servicio también media. Un porcentaje más pequeño de este grupo considera que el servicio es eficiente (35 personas, 10.4%), mientras que un pequeño número lo califica como deficiente (23 personas, 6.9%). Esto sugiere que una evaluación moderada de la gestión económica genera una valoración mayormente media de la calidad del servicio, con algunos casos en los que la calidad es vista como eficiente.

Por último, entre los ciudadanos que perciben la gestión económica como buena (31 personas, 9.3%), la mayoría califica la calidad del servicio como eficiente (19 personas, 5.7%), lo que indica que una gestión económica positiva tiende a correlacionarse con una evaluación favorable de la calidad del servicio. Sin embargo, también hay una pequeña proporción de este grupo que la evalúa como regular (11 personas, 3.3%), y solo uno la considera deficiente (0.3%).

Los datos reflejan que una gestión económica mala está vinculada principalmente con una calidad de servicio regular o deficiente, mientras que una gestión económica buena se asocia con una mayor valoración de la calidad del servicio, en especial en la categoría de eficiente.



**Tabla 27**

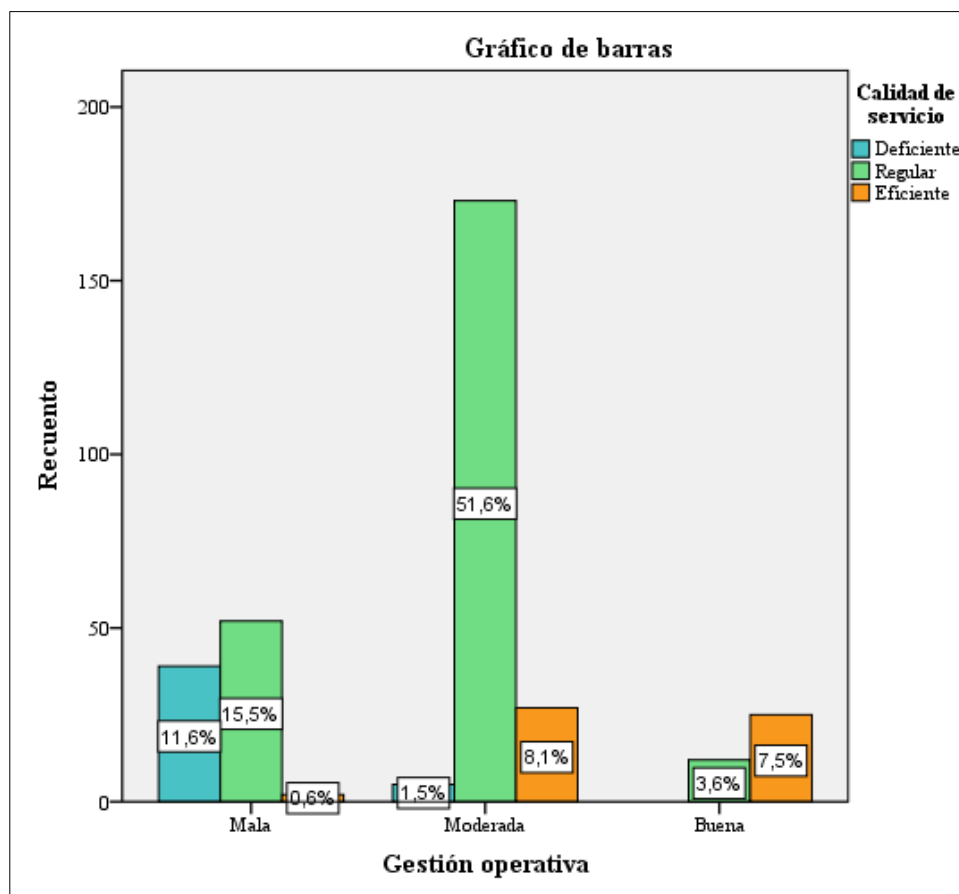
*Percepción de dimensión operativa\*calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Gestión operativa	Mala	f	39	52	2	93
		%	11.6%	15.5%	0.6%	27.8%
	Moderada	f	5	173	27	205
		%	1.5%	51.6%	8.1%	61.2%
	Buena	f	0	12	25	37
		%	.0%	3.6%	7.5%	11.0%
Total		f	44	237	54	335
		%	13.1%	70.7%	16.1%	100.0%

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**Figura 24**

*Percepción de la dimensión operativa\*calidad de servicio*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

En la tabla cruzada 27 y figura 24, que muestra la relación entre la gestión operativa y la calidad de servicio, se pueden observar diferentes patrones según la percepción de los ciudadanos sobre estos dos aspectos.



Para aquellos que perciben la gestión operativa como mala (93 personas, representando el 27.8% de la muestra), la mayoría califica la calidad del servicio como regular (52 personas, 15.5%), seguida de un porcentaje significativo que la considera deficiente (39 personas, 11.6%). Solo un pequeño porcentaje de esta categoría la percibe como eficiente (2 personas, 0.6%). Esto sugiere que una gestión operativa mala está fuertemente asociada con una percepción negativa o media de la calidad del servicio, con pocos casos que la consideran eficiente.

En el caso de aquellos que perciben la gestión operativa como moderada (205 personas, 61.2%), la mayor parte califica la calidad del servicio como regular (173 personas, 51.6%), lo que indica que una percepción neutra o moderada de la gestión operativa se asocia principalmente con una evaluación media de la calidad del servicio. Sin embargo, un porcentaje más pequeño considera la calidad del servicio eficiente (27 personas, 8.1%) y solo un pequeño número lo ve como deficiente (5 personas, 1.5%).

Finalmente, en el grupo de quienes perciben la gestión operativa como buena (37 personas, 11.0%), la mayoría califica la calidad del servicio como eficiente (25 personas, 7.5%), lo que refleja que una gestión operativa buena está vinculada con una valoración positiva de la calidad del servicio. Un pequeño número de este grupo la evalúa como regular (12 personas, 3.6%), y no hay casos que la consideren deficiente.

Los datos indican que una gestión operativa mala está asociada principalmente con una percepción negativa o media de la calidad del servicio, mientras que una gestión operativa buena tiende a generar una valoración más favorable de la calidad del servicio, especialmente en la categoría de eficiente.



**Tabla 28**

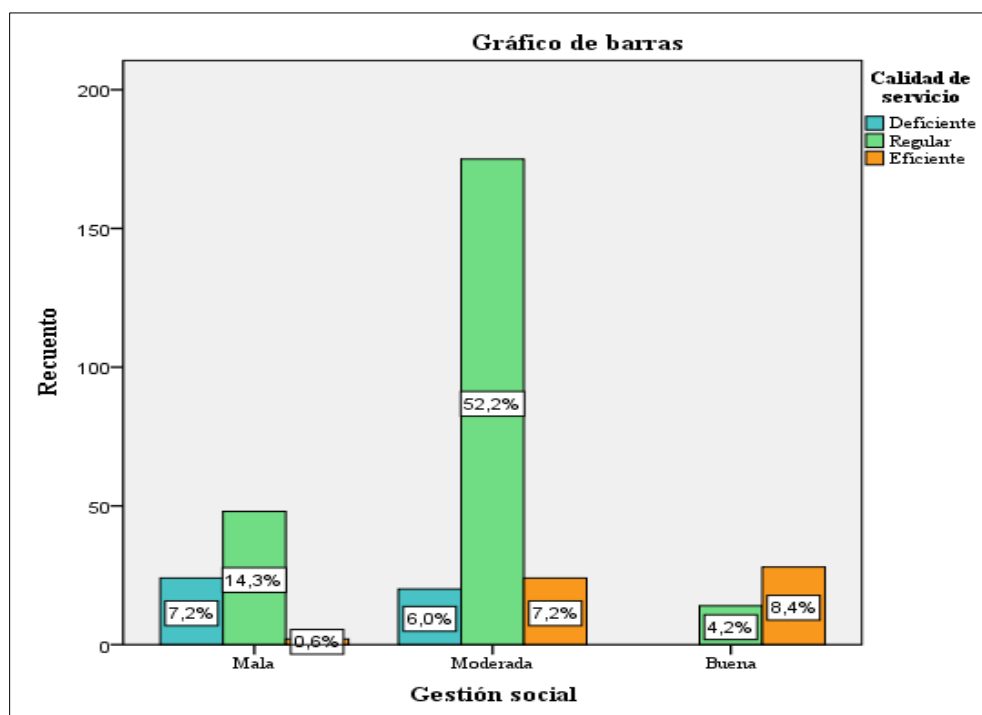
*Percepción de la dimensión social\*calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Gestión social	Mala	f	24	48	2	74
		%	7.2%	14.3%	0.6%	22.1%
	Moderada	f	20	175	24	219
		%	6.0%	52.2%	7.2%	65.4%
	Buena	f	0	14	28	42
		%	.0%	4.2%	8.4%	12.5%
Total		f	44	237	54	335
		%	13.1%	70.7%	16.1%	100.0%

*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**Figura 25**

*Percepción de la dimensión social\*calidad de servicio*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

En la tabla cruzada 28 y figura 25, que relaciona la gestión social con la calidad de servicio, se puede observar que los ciudadanos que perciben una gestión social mala tienden a calificar la calidad del servicio de manera negativa o neutral. De las 74 personas que consideran la gestión social como mala (representando el 22.1% del total), la mayoría califica el servicio como regular (48 personas, 14.3%) o deficiente (24 personas, 7.2%). Solo una pequeña parte de estos encuestados (2 personas, 0.6%) percibe el servicio



como eficiente. Esto indica que cuando los ciudadanos evalúan la gestión social como mala, su percepción de la calidad del servicio también tiende a ser desfavorable o neutra.

Por otro lado, de las 219 personas (65.4%) que consideran la gestión social como moderada, la mayor parte también evalúa la calidad del servicio como regular (175 personas, 52.2%). Sin embargo, un pequeño porcentaje de los encuestados percibe el servicio como eficiente (24 personas, 7.2%), y una cantidad menor lo califica como deficiente (20 personas, 6.0%). Esto sugiere que una gestión social moderada está asociada principalmente con una evaluación de calidad de servicio regular, aunque algunos ciudadanos la ven como eficiente y otros la consideran deficiente.

Finalmente, en el caso de los 42 ciudadanos (12.5%) que perciben una gestión social buena, la mayoría de ellos califica la calidad del servicio como eficiente (28 personas, 8.4%), lo que sugiere que una gestión social positiva está correlacionada con una percepción altamente favorable del servicio. Un grupo pequeño de encuestados (14 personas, 4.2%) considera el servicio como regular, y no hay respuestas que lo clasifiquen como deficiente. En resumen, una gestión social buena está vinculada a una valoración positiva de la calidad del servicio, principalmente con la clasificación de eficiente.

La percepción de la calidad del servicio varía significativamente en función de la evaluación de la gestión social, mostrando que una gestión adecuada o buena tiende a mejorar la percepción de la calidad del servicio, mientras que una gestión percibida como mala se asocia con una evaluación más negativa del servicio.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

Para poder corroborar la hipótesis en una primera instancia se logró considerar ciertos criterios como son:

### a) Nivel de significancia y confianza

$\alpha$ :0.05 y 95% de confianza

**b) Región crítica**

“Si  $p < 0.05$  se debe rechazar la  $H_0$  y se debe aceptar la  $H_1$ ; y si  $p > 0.05$  se debe aceptar la  $H_0$  y se debe rechazar  $H_1$ ”

**5.2.1 Contrastación de la hipótesis general**

**a) Hipótesis estadística**

**H0:** No existe una relación positiva entre la gestión municipal y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.

**H1:** Existe una relación positiva entre la gestión municipal y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.

**b) Tabla estadística y gráfico de dispersión**

**Tabla 29**

*Relación entre gestión municipal y calidad de servicio*

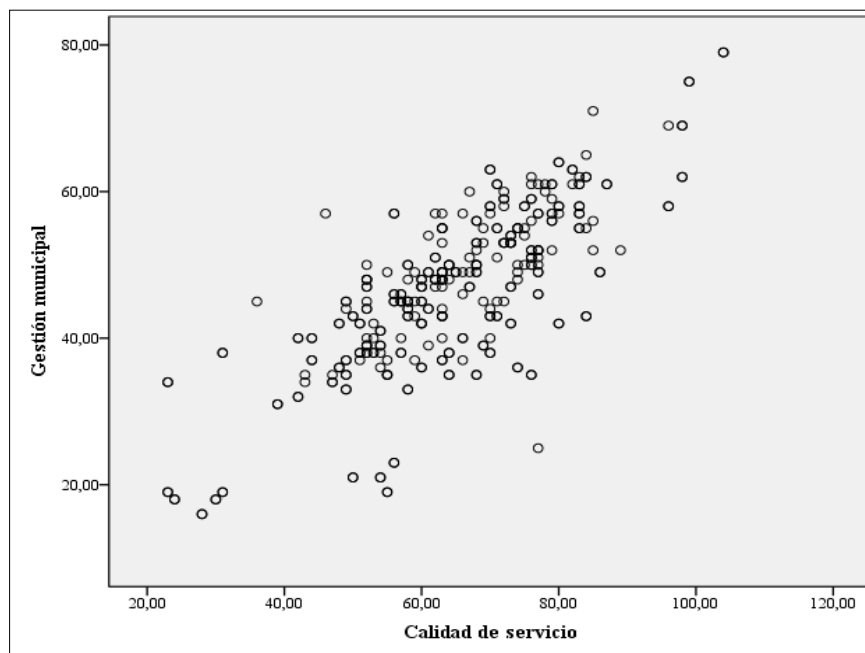
		Gestión municipal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,736**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	335	335
	Coeficiente de correlación	,736**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	335	335

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



**Figura 26**

*Relación entre gestión municipal y calidad de servicio*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**c) Decisión e interpretación**

En la tabla 29, de correlación presentada, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión municipal y la calidad de servicio es de 0.736, con un valor de significación bilateral de 0.000, lo que indica que la correlación entre estas dos variables es muy fuerte y altamente significativa al nivel de confianza del 95% (considerando un error del 5%).

La correlación positiva de 0.736 significa que, en general, a medida que mejora la percepción de la gestión municipal, también se incrementa la percepción positiva sobre la calidad del servicio. En otras palabras, los ciudadanos que consideran que la gestión municipal es mejor, tienden a calificar de manera más favorable la calidad de servicio proporcionada por la municipalidad. Esta correlación alta refuerza la hipótesis del estudio de que la gestión municipal está significativamente relacionada con la calidad de servicio que se ofrece a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, en 2024.

En cuanto al gráfico de dispersión, si se considera visualmente, se espera encontrar una clara tendencia ascendente en el gráfico, lo que indicaría que, efectivamente, conforme aumenta la percepción de la gestión municipal (en



el eje X), también lo hace la percepción de la calidad de servicio (en el eje Y), lo cual se alinea con el alto coeficiente de correlación observado en la tabla.

Este resultado confirma la importancia de mejorar la gestión municipal para elevar la calidad del servicio brindado a los ciudadanos, sugiriendo que las políticas de mejora en la administración local tienen un impacto directo en la percepción del servicio que los administrados reciben.

## 5.2.2 Contrastación de las hipótesis específicas

### 5.2.2.1 Contrastación de la hipótesis específica 1

#### a) Planteamiento de la hipótesis H<sub>0</sub> y H<sub>1</sub>

**H<sub>0</sub>:** La gestión estratégica no se relaciona positivamente con la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.

**H<sub>1</sub>:** La gestión estratégica se relaciona positivamente con la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.

#### b) Tabla estadística y gráfico de dispersión

**Tabla 30**

*Relación entre su dimensión estratégico y calidad de servicio*

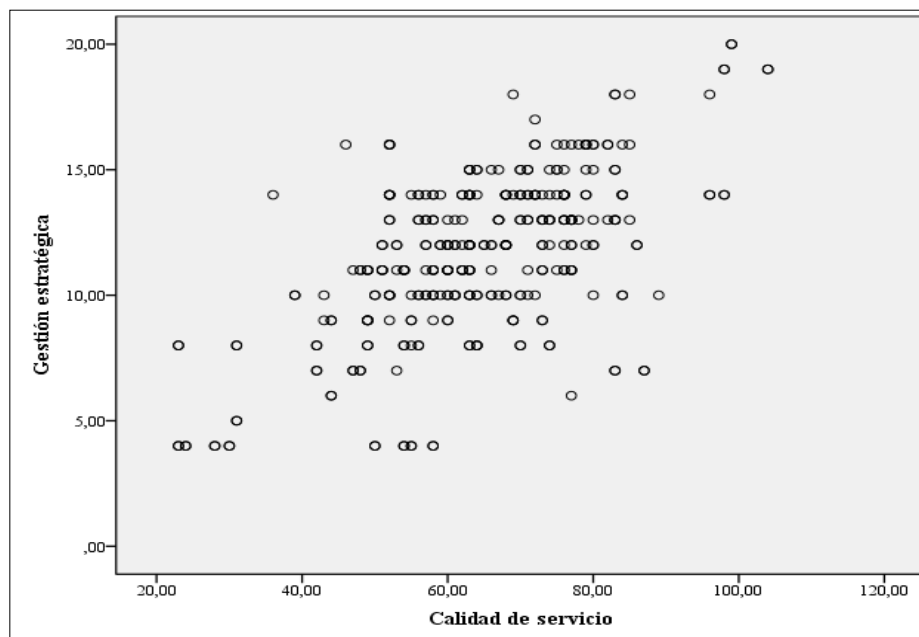
		Gestión	Calidad de
		estratégica	servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,536**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	335	335
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,536**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	335	335

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



**Figura 27**

*Relación entre su dimensión estratégico y calidad de servicio*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**c) Decisión e interpretación**

La tabla 30 de correlación muestran que tanto la gestión estratégica tiene una relación positiva significativa con la calidad del servicio. En particular, el coeficiente rho Spearman es 0.536, con un valor de significancia ( $p$ ) de 0.01 (bilateral), el cual es menor a 0.05. Dado que se cumple el criterio  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), confirmando con un 95% de confianza que existe una relación positiva considerable entre estas variables. Esto indica que cualquier mejora en la gestión estratégica y económica se asocia con un incremento en la calidad del servicio.

La hipótesis del estudio plantea que la gestión estratégica se relaciona positivamente en la calidad del servicio, lo que es respaldado por los datos obtenidos. Esta relación positiva sugiere que, a medida que se fortalece la gestión estratégica, también mejora la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, en 2024.

Asimismo, en el gráfico de dispersión se observa una tendencia ascendente, con la gestión estratégica en el eje Y y la calidad del



servicio en el eje X, lo que visualmente confirmaría que, a mayor percepción de una gestión estratégica efectiva, mayor es la percepción de calidad en el servicio. Estos hallazgos destacan la importancia de optimizar la gestión estratégica y económica en la administración pública, ya que su mejora puede ser un factor clave para incrementar la calidad de los servicios brindados a la comunidad.

### 5.2.2.2 Contratación de la hipótesis específica 2

#### a) Planteamiento de la hipótesis $H_0$ y $H_1$

**H0:** La gestión económica se relaciona positivamente con la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.

**H1:** La gestión económica se relaciona positivamente con la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.

#### b) Tabla estadística y gráfico de dispersión

**Tabla 31**

*Relación entre su dimensión económica y calidad de servicio*

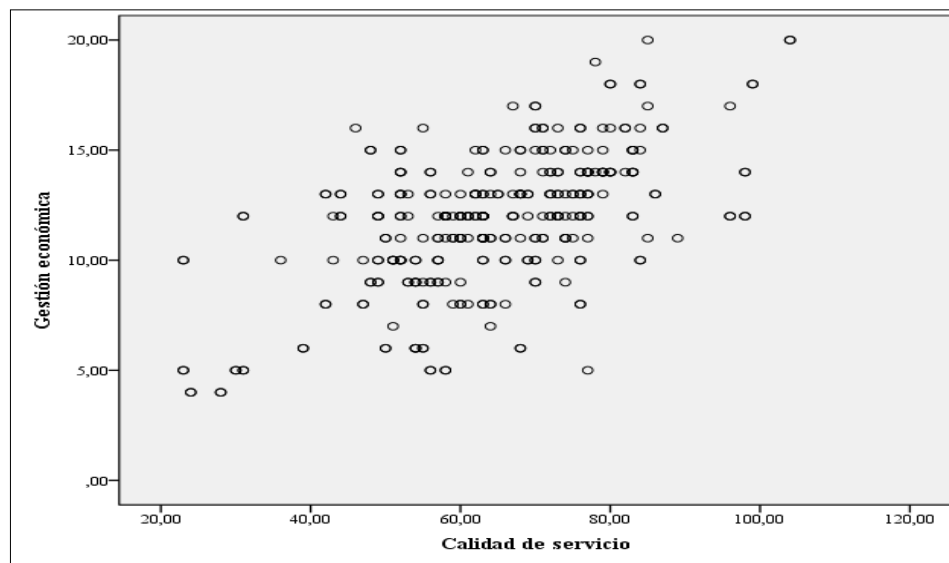
		Gestión económica	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión económica	1.000	,535**
		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.000
		N	335
	Calidad de servicio	,535**	1.000
		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.000
		N	335

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



**Figura 28**

*Relación entre su dimensión económica y calidad de servicio*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**c) Decisión e interpretación**

En la Tabla 31 se presenta la correlación entre la gestión económica y la calidad del servicio, calculada mediante el coeficiente de correlación de Spearman. En este caso, el coeficiente rho es 0.535, con un valor de significancia (p) de 0.01 (bilateral), el cual es menor a 0.05. Al cumplirse el criterio ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), lo que confirma, con un 95% de confianza, que existe una relación positiva moderada entre la gestión económica y la calidad del servicio.

Este resultado sugiere que una mejora en la gestión económica municipal impacta positivamente en la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos del distrito de Tintay, en la provincia de Aymaraes, Apurímac. Es decir, una administración eficiente de los recursos financieros y una planificación adecuada del gasto público pueden traducirse en una mejora tangible en la prestación de servicios públicos.

En el gráfico de dispersión correspondiente, se espera observar una tendencia ascendente, donde el eje Y representa la gestión económica y el eje X la calidad del servicio. Una distribución creciente de los



puntos en el gráfico confirmaría que, a medida que mejora la gestión económica (es decir, la asignación y el uso eficiente de los recursos financieros), también se incrementa la percepción de calidad en los servicios públicos. Este hallazgo acentúa la importancia de una gestión económica efectiva como un factor clave para optimizar la calidad de los servicios que recibe la comunidad, resaltando la necesidad de una administración eficiente de los recursos en el ámbito municipal.

### 5.2.2.1 Contrastación de la hipótesis específica 3

#### a) Planteamiento de la hipótesis $H_0$ y $H_1$

**$H_0$ :** La gestión operativa no se relaciona positivamente con la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.

**$H_1$**  La gestión operativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.

#### b) Tabla estadística y gráfico de dispersión

**Tabla 32**

*Relación entre su dimensión operativa y calidad de servicio*

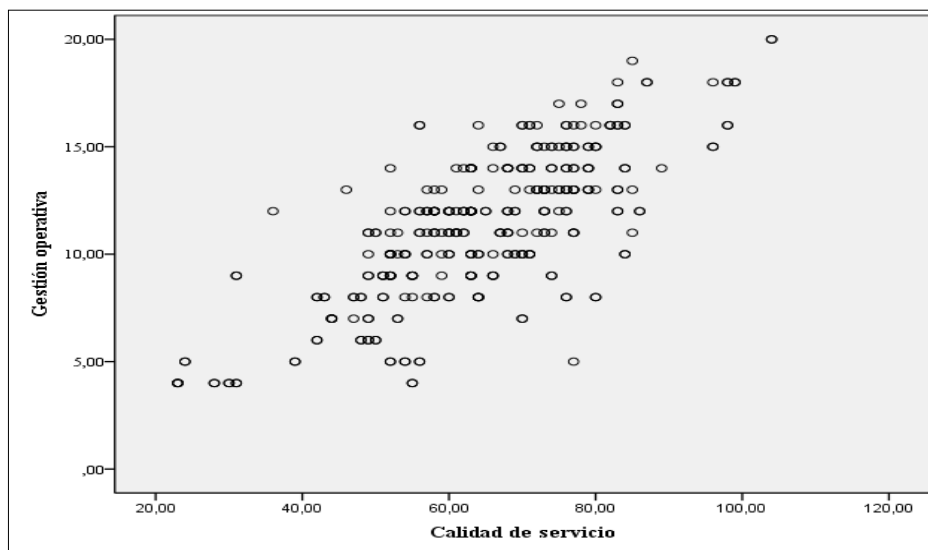
		Gestión operativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión operativa	1.000	,709**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	335
	Calidad de servicio	,709**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	335

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



**Figura 29**

*Relación entre su dimensión operativa y calidad de servicio*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**c) Decisión e interpretación**

En la Tabla 32 se presenta la correlación entre la gestión operativa y la calidad del servicio, calculada mediante el coeficiente de correlación de Spearman. En este caso, el coeficiente rho es 0.709, con un valor de significancia (p) de 0.00 (bilateral), el cual es menor a 0.05. Al cumplirse el criterio  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), lo que confirma, con un 95% de confianza, una relación positiva fuerte entre ambas variables.

Este resultado respalda la hipótesis del estudio, que plantea que la gestión operativa se relaciona positivamente con la calidad del servicio. El alto coeficiente de correlación indica que una gestión operativa eficiente y bien estructurada tiene un impacto significativo en la mejora de la calidad del servicio brindado a los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac. La gestión operativa abarca actividades clave como la planificación, organización y ejecución de procesos dentro de la administración pública, lo que influye directamente en los resultados percibidos por la comunidad en términos de calidad del servicio.



En el gráfico de dispersión correspondiente, se espera observar una tendencia fuertemente ascendente, lo que indicaría que, a medida que mejora la gestión operativa, también se incrementa la percepción de calidad en los servicios prestados. La alineación de los puntos a lo largo de una línea ascendente confirmaría visualmente esta relación positiva y significativa.

#### 5.2.2.1 Contrastación de la hipótesis específica 4

##### a) Planteamiento de la hipótesis $H_0$ y $H_1$

**H0:** La gestión social no se relaciona positivamente con la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.

**H1:** La gestión social se relaciona positivamente con la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.

##### b) Tabla estadística y gráfico de dispersión

**Tabla 33**

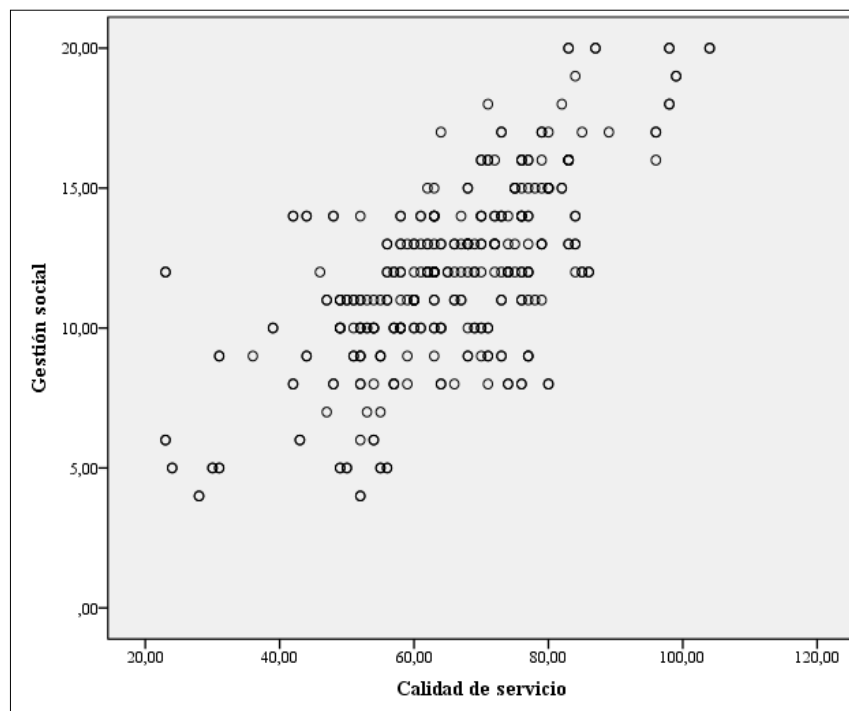
*Relación entre su dimensión social y calidad de servicio*

			Calidad de servicio	Gestión social
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	,625**
		Sig. (bilateral)		.000
	Gestión social	N	335	335
		Coefficiente de correlación	,625**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	335	335

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Figura 30**

*Relación entre su dimensión social y calidad de servicio*



*Nota.* Procedencia de los datos a partir de un cuestionario

**c) Decisión e interpretación**

La Tabla 33 presenta la correlación entre la gestión social y la calidad del servicio, calculada mediante el coeficiente de correlación de Spearman. En este caso, el coeficiente rho es 0.625, con un valor de significancia (p) de 0.00 (bilateral), el cual es menor a 0.05. Dado que se cumple el criterio  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), lo que confirma, con un 95% de confianza, una relación positiva entre la gestión social y la calidad del servicio percibida por los ciudadanos. En otras palabras, a medida que la gestión social mejora, también lo hace la calidad de los servicios públicos.

Esta relación sugiere que una gestión social efectiva, enfocada en mejorar las condiciones de vida de la comunidad a través de acciones y políticas adecuadas, influye directamente en la percepción que los ciudadanos tienen sobre la calidad de los servicios municipales. Aunque la correlación de 0.625 indica una relación moderada, sigue siendo significativa y relevante, lo que demuestra que la gestión



social tiene un impacto considerable en la experiencia de los administrados.

En el gráfico de dispersión correspondiente, se espera observar una tendencia positiva moderada, en la que, conforme mejora la gestión social, la calidad del servicio también aumenta. La disposición ascendente de los puntos confirmaría visualmente esta correlación positiva.

Estos resultados subrayan la importancia de fortalecer la gestión social dentro de la administración pública. Implementar políticas sociales eficaces no solo contribuye al bienestar de la comunidad, sino que también mejora la calidad de los servicios brindados y, en consecuencia, la satisfacción ciudadana con la gestión municipal.

### 5.3 Discusión

Los hallazgos del estudio sobre la percepción de la gestión municipal y la calidad del servicio en el Distrito de Tintay, Provincia de Aymaraes, reflejan tendencias similares y diferencias en comparación con estudios previos en otros contextos. En cuanto a la gestión municipal, se observa que un 18.5% (62 ciudadanos) la califica como mala, el 70.7% (237 ciudadanos) la considera moderada y solo un 10.7% (36 ciudadanos) tiene una percepción positiva. Estos resultados coinciden con los de Siza (2021), quien, en su estudio sobre la gestión municipal en el Cantón Taisha, Ecuador, encontró que el 62% de los encuestados percibía la gestión municipal en un nivel regular, evidenciando una tendencia similar en la valoración intermedia de la administración local. Asimismo, Rodríguez (2022) identificó que el 63% de los encuestados consideraba la gestión municipal en un nivel medio, reforzando la concordancia con los resultados obtenidos en Tintay.

Sin embargo, existen diferencias con el estudio de Ramírez (2022), quien determinó que la gestión municipal se encontraba en un nivel alto según el 53.3% de los encuestados, lo que sugiere una percepción más favorable en su contexto de estudio. Igualmente, Lopez (2020) halló una distribución más variada, donde el 35% de los encuestados percibía la gestión municipal como regular, el 23% como buena y el 18% como excelente, lo que difiere de los datos obtenidos en Tintay, donde el porcentaje de percepción positiva es significativamente menor (10.7%). Arenas (2020), por otro



lado, señaló que la gestión municipal se encontraba en un nivel intermedio, lo que refuerza la tendencia observada en el presente estudio.

Respecto a la calidad del servicio, los resultados muestran que el 13.1% (44 ciudadanos) lo considera deficiente, el 70.7% (237 ciudadanos) lo califica como regular y solo un 16.1% (54 ciudadanos) lo percibe como eficiente. Estos hallazgos son consistentes con el estudio de Rodríguez (2022), donde el 64% de los encuestados calificó la calidad del servicio en un nivel medio. Asimismo, Lopez (2020) encontró que el 31% consideraba que la calidad del servicio era regular, el 25% buena y el 20% mala, lo que coincide parcialmente con los resultados obtenidos en Tintay, aunque con una distribución diferente en la percepción negativa y positiva. Sintra y Moura (2020) también reportaron que la percepción sobre la calidad del servicio era alta en la dimensión de elementos tangibles, pero baja en seguridad, lo que coincide con los aspectos de mejora identificados en el presente estudio.

Por el contrario, los resultados difieren de los hallazgos de Ramírez (2022), quien reportó que la calidad del servicio era percibida como alta por el 49.9% de los encuestados, lo que contrasta con la baja proporción de ciudadanos en Tintay que consideran el servicio eficiente (16.1%). Además, Živković (2019) identificó que la calidad del servicio era deficiente y que existía una gran brecha entre las expectativas del usuario y su percepción del servicio, situación que también se observa en Tintay, donde la mayoría de los ciudadanos (70.7%) percibe la calidad del servicio como regular, indicando una necesidad de mejora en la confiabilidad y responsabilidad del servicio municipal.

En síntesis, los resultados de la investigación en Tintay reflejan una tendencia general de percepción intermedia tanto en la gestión municipal como en la calidad del servicio, con niveles de satisfacción bajos en comparación con algunos estudios previos y similitudes con otros. La necesidad de fortalecer la eficiencia, confianza y atención en los servicios municipales es un aspecto recurrente en diferentes contextos, lo que indica que las municipalidades deben enfocarse en mejorar estos elementos para optimizar la percepción y satisfacción ciudadana.

Por otro lado, los resultados obtenidos en este estudio confirman una relación significativa y positiva entre la gestión municipal y la calidad del servicio en el distrito de Tintay, provincia de Aymaraes, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.736 y un valor de significancia de 0.000. Estos hallazgos coinciden con los estudios



previos de Ramírez (2022) y Pedraza (2021), quienes también evidenciaron una correlación positiva alta ( $Rho$  Spearman = 0.916 y 0.773, respectivamente), lo que reafirma que una adecuada administración municipal contribuye directamente a mejorar la percepción de los servicios públicos.

Al analizar las dimensiones de la gestión municipal, se observa que la gestión operativa presenta la mayor correlación con la calidad del servicio (Spearman = 0.709,  $p = 0.000$ ), lo cual es similar a los hallazgos de Rodríguez (2022), quien encontró que esta dimensión mantenía una correlación positiva media (Spearman = 0.428). Este resultado sugiere que la capacidad operativa de la municipalidad, en términos de ejecución de proyectos y respuesta a las necesidades ciudadanas, es clave para la percepción positiva del servicio público.

Por otro lado, la gestión social también muestra una relación considerable con la calidad del servicio (Spearman = 0.625,  $p = 0.000$ ), similar a lo reportado por Rodríguez (2022) (Spearman = 0.473). Esto refuerza la idea de que la participación ciudadana y la inclusión de las necesidades sociales en la planificación municipal son factores determinantes en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios brindados.

En contraste, estudios como el de Moura y Sintra (2020) identificaron deficiencias específicas en la percepción de confianza en la municipalidad, particularmente en la dimensión de seguridad del servicio. Aunque en el distrito de Tintay se ha evidenciado una relación positiva fuerte entre la gestión municipal y la calidad del servicio, esto no implica que esté exenta de los desafíos mencionados por Guaigua (2019), quien destaca que el desconocimiento ciudadano sobre la gestión municipal, la burocracia y la falta de contacto con la comunidad pueden limitar el impacto positivo de la administración pública.

Asimismo, los resultados de este estudio se alinean con los hallazgos de Siza (2021), quien determinó una relación positiva significativa entre la gestión municipal y el desarrollo turístico ( $Rho$  Spearman = 0.321). Aunque el coeficiente reportado por Siza es menor que el encontrado en el presente estudio (Spearman = 0.736), ambos resultados sugieren que una administración municipal eficiente impacta favorablemente en distintas esferas del desarrollo local.

Otro punto de comparación es el estudio de Arenas (2020), quien señala que la gestión municipal se percibe en un nivel intermedio, mientras que la calidad del servicio es



baja, debido principalmente a la desconfianza en la municipalidad. Este hallazgo contrasta con los resultados obtenidos en Tintay, donde la percepción de la calidad del servicio es significativamente positiva y está fuertemente influenciada por la eficiencia de la gestión operativa y social.

Finalmente, la comparación con estudios como los de López (2020) y Rodríguez (2022), quienes reportaron coeficientes de correlación de Spearman de 0.542 y 0.605 respectivamente, refuerza la idea de que la calidad del servicio público está intrínsecamente relacionada con la gestión municipal. No obstante, las variaciones en los coeficientes podrían estar asociadas a diferencias en los contextos geográficos y administrativos de cada investigación.

En síntesis, los resultados de este estudio respaldan la hipótesis de que una gestión municipal eficiente y estructurada impacta positivamente en la calidad del servicio público. Sin embargo, es crucial abordar las debilidades señaladas por investigaciones previas, como la desconfianza ciudadana, la burocracia y el desconocimiento sobre la gestión municipal, para fortalecer aún más la relación entre ambas variables y mejorar la percepción de los servicios públicos en el distrito de Tintay y en otras localidades similares.

Considerando las diversas teorías administrativas presentadas permiten contextualizar la gestión municipal y la calidad del servicio dentro de un marco organizativo que facilita el cumplimiento de objetivos y la eficiencia en la administración pública. Cada una de estas teorías aporta un enfoque particular sobre la estructura, la organización y la prestación de servicios en las municipalidades.

La administración científica de Taylor pone énfasis en la optimización del trabajo mediante la racionalización de los tiempos y movimientos, lo que se traduce en una mayor eficiencia en los procesos municipales. En el contexto de la gestión municipal, este enfoque se refleja en la asignación de presupuestos basados en resultados y en la implementación de indicadores de desempeño que permiten evaluar la eficacia de los servicios prestados a la ciudadanía. El concepto de presupuesto por resultados en la administración municipal sigue este principio, garantizando que los recursos públicos se utilicen de manera eficiente y orientada a objetivos medibles.

Fayol establece cinco funciones fundamentales de la administración: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Estos elementos son esenciales para la gestión



municipal, donde la planificación estratégica es clave para la ejecución de proyectos y la prestación eficiente de servicios. La organización jerárquica en las municipalidades permite una clara distribución de funciones y responsabilidades, asegurando una gestión ordenada y efectiva. Además, el control en la administración municipal se vincula con la evaluación de la calidad del servicio, garantizando que los recursos sean utilizados correctamente y que se cumplan las expectativas de la ciudadanía.

Weber define la burocracia como un sistema basado en la formalización de normas y procedimientos que permiten la operación eficiente de una organización. En la gestión municipal, esta teoría se manifiesta en la necesidad de estructuras organizativas claras, con funciones y responsabilidades bien definidas. La formalidad en la comunicación y la jerarquía garantizan la aplicación uniforme de normativas y regulaciones, permitiendo una administración transparente y efectiva. Sin embargo, la rigidez burocrática también puede representar un desafío cuando se requiere agilidad en la toma de decisiones para responder a las necesidades ciudadanas.

El desarrollo organizacional enfatiza la importancia del cambio y la adaptabilidad dentro de las organizaciones. En la administración municipal, esto se traduce en la necesidad de fomentar una cultura organizativa participativa donde los servidores públicos trabajen de manera colaborativa y se implementen estrategias de mejora continua. Este enfoque favorece la participación ciudadana en la toma de decisiones y en la co-creación de políticas municipales, promoviendo una gestión más democrática y eficiente.

El enfoque nórdico de la calidad del servicio, representado por Grönroos, Gummesson y Lethinen, plantea que la calidad se compone de dos dimensiones: la calidad técnica y la calidad funcional. En el contexto municipal, la calidad técnica se refiere a la infraestructura y los recursos disponibles para la prestación de servicios, mientras que la calidad funcional se relaciona con la percepción de los ciudadanos respecto a la atención y eficiencia con que se ofrecen los servicios. Esto implica que las municipalidades deben no solo mejorar su capacidad operativa, sino también optimizar la experiencia del usuario en sus interacciones con la administración pública.

Por otro lado, el enfoque norteamericano de la calidad del servicio, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, introduce la escala SERVQUAL, que mide la diferencia entre las expectativas y la percepción real de los ciudadanos sobre los servicios recibidos. En la gestión municipal, la aplicación de este modelo permite



identificar brechas en la prestación de servicios y desarrollar estrategias de mejora basadas en la satisfacción del usuario.

La aplicación de estas teorías en la gestión municipal está vinculada con los indicadores clave de este estudio. La administración científica y la teoría burocrática se reflejan en la eficiencia de los procesos administrativos y en la transparencia en la gestión de los recursos. La teoría clásica de la administración y el desarrollo organizacional impactan en la planificación estratégica y la participación de los servidores públicos. Finalmente, los enfoques de calidad del servicio son fundamentales para evaluar la satisfacción ciudadana y mejorar la prestación de servicios en las municipalidades.

En conclusión, las teorías administrativas brindan un marco de referencia para comprender y optimizar la gestión municipal. Su aplicación en el contexto de la calidad del servicio permite desarrollar estrategias de mejora continua, garantizando que las municipalidades operen con eficiencia y respondan adecuadamente a las necesidades de la ciudadanía



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Los resultados del estudio confirman una relación positiva fuerte entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, en 2024. Esto indica que una mejora en la percepción de la gestión municipal se asocia con una evaluación más favorable de la calidad de los servicios ofrecidos. En otras palabras, los ciudadanos que perciben una gestión municipal eficiente y bien organizada tienden a valorar positivamente los servicios municipales. Por ello, optimizar la gestión municipal no solo fortalecería la administración pública, sino que también contribuiría a mejorar la percepción y satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales.

El estudio confirmó una relación positiva moderada entre la gestión estratégica y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024. Esto significa que el fortalecimiento de la gestión estratégica contribuye directamente a la mejora en la calidad de los servicios brindados a los administrados. Por lo tanto, optimizar estos aspectos dentro de la administración municipal puede ser clave para elevar la eficiencia y satisfacción ciudadana.

Se determinó que existe una relación moderada entre la gestión económica y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024. Esto indica que una gestión económica eficiente, basada en una adecuada administración de los recursos financieros y una planificación estratégica del gasto público, contribuye a la mejora en la prestación de los servicios municipales. Por lo tanto, fortalecer estos aspectos dentro de la gestión municipal puede generar un impacto positivo en la calidad de los servicios brindados a la comunidad.

Se determinó que existe una relación positiva fuerte entre la gestión operativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024. Esto significa que una gestión operativa eficiente y bien estructurada contribuye significativamente a la mejora de los servicios municipales. La planificación, organización y ejecución efectiva de los procesos administrativos influyen directamente



en la percepción ciudadana, reflejándose en una mayor satisfacción y calidad en la atención brindada por la municipalidad.

Se identificó una relación positiva moderada entre la gestión social y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024. Esto significa que una gestión social efectiva, orientada a mejorar las condiciones de vida de la comunidad mediante acciones y políticas adecuadas, contribuye directamente a una mejor percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios municipales. A medida que la gestión social se fortalece, la calidad de los servicios públicos también tiende a mejorar, reflejando un impacto significativo en el bienestar de la población.

## 6.2 Recomendaciones

Dado que el estudio, de tipo básico y nivel correlacional, evidenció una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, se sugiere que los responsables de la gestión municipal reflexionen críticamente sobre los resultados obtenidos, a fin de promover estrategias de comunicación efectiva y participación ciudadana que fortalezcan la transparencia y la confianza en las instituciones. Asimismo, sería oportuno implementar mecanismos de evaluación y mejora continua que contribuyan a una mayor eficiencia operativa, fomentando en los colaboradores municipales una cultura de servicio orientada al ciudadano. Cabe precisar que, por tratarse de un estudio correlacional, las recomendaciones aquí formuladas no establecen relaciones causales, pero sí pueden aportar al debate académico y abrir nuevas líneas de investigación orientadas a profundizar en los factores que inciden en la mejora de los servicios públicos desde la perspectiva local.

Se recomienda definir los planes estratégicos alineados con las necesidades de la comunidad y garantizar su ejecución mediante el seguimiento de indicadores de desempeño, mientras que los responsables de las unidades deben establecer objetivos claros y medibles en cada área, asegurando que las estrategias implementadas respondan a las necesidades reales de la población. Por su parte, los colaboradores municipales deben capacitarse continuamente en planificación estratégica y gestión de proyectos para optimizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se recomienda priorizar la asignación eficiente de los recursos públicos y fortalecer mecanismos de control financiero para evitar el mal uso del presupuesto, mientras que los responsables de las unidades deben implementar procesos de planificación y ejecución presupuestaria basados en resultados, asegurando que los recursos se destinen



a proyectos de alto impacto social. Al mismo tiempo, los colaboradores municipales deben cumplir con las normativas presupuestarias y proponer iniciativas que optimicen el uso de los recursos financieros dentro de sus respectivas áreas.

Se recomienda implementar programas de modernización y digitalización de los procesos administrativos para agilizar la atención al ciudadano, mientras que los responsables de las unidades deben optimizar la planificación y ejecución de procesos internos, asegurando que cada área cuente con los recursos adecuados para su funcionamiento eficiente. Asimismo, los colaboradores municipales deben mejorar la coordinación entre áreas para evitar retrasos en la prestación de servicios y garantizar una atención más eficiente y oportuna.

Se recomienda desarrollar programas de inclusión social y participación ciudadana que fomenten la integración de la comunidad en la toma de decisiones, mientras que los responsables de las unidades deben coordinar con entidades gubernamentales y organizaciones civiles para fortalecer las acciones de apoyo social en beneficio de los ciudadanos más vulnerables. A su vez, los colaboradores municipales deben participar activamente en actividades de responsabilidad social y promover un trato cercano y empático con la comunidad.

Se recomienda a los docentes y estudiantes investigadores continuar profundizando en el estudio de la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, considerando nuevas metodologías de análisis y ampliando el enfoque a otros municipios para obtener resultados comparativos. Además, es importante explorar cómo la digitalización y la modernización administrativa pueden influir en la percepción ciudadana sobre la eficiencia de la gestión municipal. En este sentido, se sugieren dos temas de investigación relacionados: 1) "Impacto de la digitalización en la gestión operativa y la calidad del servicio en los gobiernos locales", y 2) "Estrategias de participación ciudadana para fortalecer la transparencia y eficiencia en la gestión municipal", ambos de gran relevancia para la mejora continua de la administración pública y la satisfacción de los ciudadanos.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arela, R. (2020, Enero). *¿La poca capacidad de gasto de los alcaldes distritales afecta a sus organizaciones políticas? | Entradas UCSP: Informes CEEE*. Univesidad Catolica San Pablo.
- Arenas, C. R. (2020). *La Gestión Municipal y la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019*. Universidad Peruanas de Ciencias e Informática.
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis*. Biblioteca Nacional del Perú.
- Arias, J. L. (2020). Proyecto de tesis guía para la elaboración. In *Jose Luis Arias Gonzales*. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Asiain, J. (2022, Octubre). *El grado de satisfacción con los servicios públicos es más elevado en Navarra que en el conjunto de España*. Navarra.Es.
- Balmori, G., y Flores, J. B. (2017). MECSE: Modelo para evaluar la calidad del servicio interno. *Revista Innovaciones de Negocios*, 11(22), 191–213. <https://doi.org/10.29105/rinn11.22-2>
- BBC News Mundo. (2019, October). *Cuáles son los países de América Latina que gestionan mejor y peor sus fondos públicos, según el BID - BBC News Mundo*. BBC.
- Blanco, G., y Font, M. (2022). Concepto de servicio de calidad en la gestión hotelera. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 18.
- Briseño, Y. (2016). Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Chugay, Año 2016. In *Repositorio Institucional UNITRU*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investigación (administración, economía, humanidades y ciencias sociales)* (Tercera Edición ed.). (L. G. Figueroa, Ed.) Mexico: PEARSON. Obtenido de [www.FreeLibros.me](http://www.FreeLibros.me)
- Cárdenas, A. (2020, Junio). *¿Por qué el Estado no tiene capacidad de gestión? | RPP Noticias*. RPP Noticias.



- Casiano, D. A., y Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO Revista de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2), 157–165. <https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo-CLAD. (2022, Mayo). *Razones desde la gestión pública que explican el fracaso del proceso de modernización del Estado*. CLAD.
- Cheung, A. B. L. (2022). Reflections on Public Administration and Management in a Post-NPM, Post-COVID-19 and Post-Wilsonian World. *Reimagining Public Sector Management*, 7, 15–30. <https://doi.org/10.1108/S2045-794420220000007003>
- CEPAL. (2018). Obtenido de <https://www.cepal.org/es>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a La Teoría General De La Administración* (Decimosept). McGraw-Hill Interamericana.
- Congreso de la República de Perú. (2011). La gestión de la calidad. la calidad en la administración pública. *Departamento de Formación y Calidad*, 15.
- Contraloría General de la República. (2022, Enero). *Contraloría evidencia serias deficiencias en el servicio de limpieza pública en casi 700 municipalidades del país - Noticias - La Contraloría General de la República - Gobierno del Perú*. Web CGR.
- Cruz, A. A., Orduña, M. D., y Álvarez, J. G. (2019). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Revista Innovaciones de Negocios*, 15(30), 259–278. <https://doi.org/10.29105/rinn15.30-7>
- Cruz, O. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio en la recaudación tributaria de una municipalidad provincial en Apurímac, 2022*. Universidad Cesar Vallejo.
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., y Valenzuela, A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197–209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Desarrollo, B. I. de. (2020). De estructuras a servicios. El camino a una mejor infraestructura en América Latina y el Caribe. In *Bid*. <https://flagships.iadb.org/es/DIA2020/de-estructuras-a-servicios>



- Dirección Regional de Apurímac. (30 de 10 de diciembre 2018). *direccionregionalagrariaapurimac.blogspot.com*. Obtenido de [direccionregionalagrariaapurimac.blogspot.com:https://direccionregionalagrariaapurimac.blogspot.com/2018/10/en-tintay-instruyen-informantes.html](https://direccionregionalagrariaapurimac.blogspot.com/2018/10/en-tintay-instruyen-informantes.html)
- Estrada, S. (2019). Gestión Municipal Factor Determinante en el Desarrollo de la Municipalidad provincial de Cotabambas: 2013-2016. In *Repositorio-Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco: Vol. (Tesis mae*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Febres, R. J., y Mercado, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Feria Avila, H., Blanco Gómez, M., y Valledor Estevill, R. F. (2019). La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica. In *Editorial Academica Universitaria*. Editorial Académica Universitaria (Edacun). [https://elibro.net/es/ereader/uladech/151739?fs\\_q=diseño\\_\\_de\\_\\_investigación\\_\\_cientificayprev=fsypage=89](https://elibro.net/es/ereader/uladech/151739?fs_q=diseño__de__investigación__cientificayprev=fsypage=89)
- Feria, H., Blanco, M., y Valledorl, R. F. (2019). Dimensión metodológica del diseños de investigación científica. In *Editorial Academica Universitaria*.
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo I. In *Universidad Continental* (Vol. 1).
- Guaigua, A. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato.
- Guzmán, J. (2018, Agosto). *Importancia de la gestión municipal*. Sitio Web Diario Comas.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw - HILL INTERAMERICA EDITORES.
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodologia de la Investigación Científica* (6 ta ed. ed.). México: McGraw Hill.



- Huamán, F. (2018). *Gestión Municipal para el desarrollo turístico en el distrito de Pacucha, Provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2017*. Universidad Nacional José María Arguedas.
- Huamanga, J. (2021). *Gestión municipal y desarrollo local de la provincia de Antabamba, 2019* (Issue 1). Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.
- Huaripuma, H. (2022, Noviembre). *Instrumentos de gestión en Municipalidades - Instituto Paccelly Huancayo*. Sitio Web Del Instituto Paccelly.
- Huaroc, A., y Comun, R. (2021). *Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020*. Universidad Peruana los Andes.
- Izquierdo, J. R. (2021). La Calidad de Servicio en la Administración Pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Lafuente, M. (2020, Mayo). *¿Cómo proteger la calidad de los servicios públicos esenciales durante la crisis? - Gobernarte*. Gobernarte.
- Lewis, C., y Booms, B. (1983). A Service Oriented Analytics Framework for Multi-Level Marketing Business. *American Marketing Association*, 1(1), 90–107. <https://doi.org/10.4236/JSEA.2012.58061>
- Ley N° 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. El Peruano.
- Longley, R. (2022, November). *What Is Public Administration?* ThoughtCo.
- Lopez, A. D. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 28–35. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- López, H., Aquije, M., Garay, L., Guzmán, M., Vásquez, J., y Mavila, J. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7278–7301.
- Martinez, A. (2020, Enero). *¿Cuáles son los principios rectores de la administración municipal?* Sitio Web Construyendo Méritos.
- Matos, M. (2022). *Relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Jesús María*. Universidad Señor de Sipán.



- Moura, P., y Sintra, O. (2020). Assessing service quality in a municipality: A study based on the perceptions of citizens and frontline employees. *Journal of Governance and Regulation*, 1(17-), 1–28.
- Oviedo, G. (2004). La Definición del Concepto De Percepción en Psicología Con Base En La Teoría Gestalt. *Revista De Estudios Sociales*, 18(18), 89–96.
- Pacori, J. (2022, Noviembre). *La gestión pública en los gobiernos locales: organización, competencias, atribuciones y funciones | LP. Pasión Por El Derecho*.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., y Zeithaml, V. A. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*, 30(3), 335–364. <https://doi.org/10.1002/hrm.3930300304>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Mar*, 49(3), 41–50. <https://doi.org/10.1128/jb.124.3.1269-1272.1975>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 30. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL instrument. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.
- Pedraza, M. (2021). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua, 2020*. Repositorio Institucional - UCVUniversidad César Vallejo.
- Pereira, J. (1993). The components of service quality. In *Repositorio Universidad Porto*. Universidad de Porto.
- Pérez, S., y Benavides, L. (2020, Octubre). *Perú: la corrupción golpea más a los pobres y frena el desarrollo*. Banco Mundial Blogs.
- Peru-Map. (s.f.). *mavink.com*. Obtenido de <https://mavink.com/explore/Apurimac-Peru-Map>



- Times, N. Y. (2022). *quality of service in the UUEE*. estados unidos: Capran.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2024, February). *Reporte del distrito de Tintay*. GEO Perú.
- Ramírez, C. (2022). *Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Ramirez, T. (2020). *Como hacer un proyecto de investigación*. Editorial PANAPO.
- Rivas, E. (2020, November). *Cuando el acceso no alcanza: El desafío de la calidad de los servicios de infraestructura en América Latina y el Caribe*. Energía Para El Futuro.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson Education.
- Rodríguez, M. (2022). Gestión municipal en la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos en el centro poblado Manchay Bajo – Pachacamac, 2021. In *Repositorio Institucional - UCV Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Salazar Raymond, M. B., Icaza Guevara, M. de F., y Alejo Machado, O. J. (2018). La Importancia De La Ética En La Investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305–311.
- Serrano, A. M., y López, C. (2007). Modelos de Gestión de la Calidad de Servicio: Revisión y Propuesta de Integración con la Estrategia Empresarial. *Dialnet-Uniroja*, 2(1988), 6–6.
- Siza, L. (2021). *Gestión Municipal de Desarrollo Turístico del Canton Taisha Morona Santiago, Ecuador, 2019*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Tamilselvi, P. (2016). Service Quality – Customer Satisfaction. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 29–31.
- Taype, O., Rodríguez, O., y Reategui, N. (2022). La nueva gestión pública: Retos y perspectivas en tiempos de pandemia de covid-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2488–2516. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2038](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2038)



- Wei, W. (2022, Setiembre). *Municipalities with professional management and weak mayors are less likely to outsource public services*. Public Administration Review; John Wiley and Sons Inc. <https://doi.org/10.1111/PUAR.13525>
- Weistreicher, G. (2020, Setiembre). *Expectativa - Qué es, definición y concepto*. Economipedia.
- World Vison. (2024, Enero). *Problemas sociales en América Latina: una lucha actual*. América Latina World Vison.
- Yarimoglu, E. K. (2014). A Review on Dimensions of Service Quality Models. *Journal of Marketing Management*, 2(2), 79–93.
- Yarin, D. (2021). *Gestión de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas, Región Apurímac – 2019*. Universidad César Vallejo.
- Zamora, s. (2021). *Estadística descriptiva e inferencial: pruebas ejemplos e interpretaciones*. Lima: smith.
- Živković, N. (2019). *Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model*.



## ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistência

<b>“Gestión Municipal y calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024”</b>						
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Municipal y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la Gestión Municipal y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación positiva entre la Gestión Municipal y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.</p>		<p>Gestión estratégica</p> <p>Gestión económica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis situacional</li> <li>▪ Toma de decisiones</li> <li>▪ Logro de objetivos</li> <li>▪ Proyección estratégica de planes</li> <li>▪ Recursos materiales y económicos</li> <li>▪ Ejecución del presupuesto</li> <li>▪ Recaudación de impuestos municipales</li> <li>▪ Eficiencia en la gestión económica</li> <li>▪ Manejo de tecnología</li> <li>▪ Organización de actividades</li> <li>▪ Segmentación de la población</li> <li>▪ Beneficiarios</li> <li>▪ Toma de decisiones participativa</li> <li>▪ Visibilidad de los cambios</li> <li>▪ Participación ciudadana en la solución de conflictos</li> <li>▪ Acceso a información</li> <li>▪ Instalaciones físicas</li> <li>▪ Equipamiento</li> <li>▪ Personal</li> <li>▪ Material de comunicación</li> </ul>	<p>Tipo de investigación: básica</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Nivel: correlacional</p>
<p><b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre la gestión estratégica y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Conocer la relación que existe entre la gestión estratégica y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> La gestión estratégica se relaciona positivamente con la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.</p>	<p>Gestión municipal</p>	<p>Gestión operativa</p> <p>Gestión social</p>		<p>Diseño: no experimental de corte transversal</p> <p>Población: 2609 habitantes mayores a 18 años</p> <p>Muestra: 335 habitantes mayores a 18 años</p>
<p>¿Qué relación que existe entre la gestión económica</p>	<p>Conocer la relación que existe entre la</p>	<p>La gestión económica se relaciona</p>	<p>Calidad de servicio</p>	<p>Elementos tangibles</p>		

<p>y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024?</p>	<p>gestión económica y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.</p>	<p>positivamente con la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.</p>	<p>Confiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiabilidad</li> <li>▪ Interés en solución de problemas</li> <li>▪ Entrega de servicio oportuna</li> <li>▪ Cero errores en el servicio</li> <li>▪ Tiempo de entrega programado</li> </ul>	<p>Técnica: Encuestado</p> <p>Instrumento: Cuestionario escala de Likert de cinco reactivos</p>
<p>¿Qué relación existe entre la gestión operativa y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024?</p>	<p>Conocer la relación que existe entre la gestión operativa y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.</p>	<p>La gestión operativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rapidez del servicio</li> <li>▪ Buena voluntad para ayudar</li> <li>▪ Responder solicitudes</li> <li>▪ Inculcar confianza</li> <li>▪ Sentimiento de seguridad</li> </ul>	
<p>¿Qué relación existe entre la gestión social y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024?</p>	<p>Conocer la relación que existe entre la gestión social y la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.</p>	<p>La gestión social se relaciona positivamente con la calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024.</p>	<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cortesía</li> <li>▪ Conocimiento</li> </ul>	
			<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención individualizada</li> <li>▪ Horario de atención conveniente</li> <li>▪ Atención personal</li> <li>▪ Importancia de los intereses del usuario</li> <li>▪ Comprensión de las necesidades específicas</li> </ul>	

## Anexo 2: Cuestionario

**Adoptado por:** Bach. Margarita Robles Huanca

Estimado (a) participante:

El presente forma parte de una tesis de investigación universitaria de pregrado, siendo el propósito la recopilación de datos para su análisis del Informe de Tesis Titulada “**Gestión Municipal y calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024**”. La encuesta de percepción es anónima y voluntaria, basado en un cuestionario de preguntas.

### A. Datos generales:

1. Género del administrado: F ( ) M ( )
2. Grupo etario de los administrados
  - a) 18 a 25 años ( ) b) 26 a 40 años ( ) c) 41 a más años ( )
3. Con que frecuencia acude a la municipalidad para solicitar los servicios públicos
  - a) semana b) mensual c) trimestral d) semestral e) anual

Nº	Marcar con una X, considerando la escala de valor que se indica a continuación: 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre)	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 01: GESTION MUNICIPAL</b>						
<b>Dimensión 01: Gestión estratégica</b>						
1	Los funcionarios y/o directivos de la municipalidad analizan la situación actual para implementar mejoras en la gestión administrativa.					
2	Los funcionarios y/o directivos de la municipalidad muestran sus capacidades para tomar decisiones oportunas en beneficio de los administrados.					
3	La municipalidad cumple con los objetivos proyectados de acuerdo a las necesidades de la población.					
4	La proyección de estrategias en los planes de desarrollo busca el bienestar de los administrados.					
<b>Dimensión 02: Gestión económica</b>						
5	La municipalidad cuenta con los recursos materiales y económicos necesarios para la atención de los servicios públicos.					
6	La municipalidad ejecuta oportunamente el presupuesto en beneficio de los administrados.					
7	La municipalidad implementa procedimientos claros para incrementar la recaudación de impuestos municipales.					
8	En la municipalidad se administra correctamente los recursos de la población con el fin de lograr, de manera eficiente, los objetivos establecidos.					
<b>Dimensión 03: Gestión operativa</b>						
9	Los servidores de la municipalidad utilizan eficazmente las tecnologías de información para ofrecer los servicios públicos de manera oportuna.					
10	En la municipalidad, todos los servidores realizan sus actividades de manera organizada para satisfacer las expectativas de la población.					
11	La municipalidad está ejecutando obras y proyectos en los diversos barrios o comunidades de su jurisdicción.					
12	Los beneficiarios de la comunidad están satisfechos con la prestación de los servicios públicos municipales.					
<b>Dimensión 04: Gestión social</b>						
13	Los funcionarios y/o directivos de la municipalidad generan espacios de participación ciudadana para la priorización de actividades institucionales.					
14	La municipalidad aprovecha la digitalización en la prestación de servicios dentro de la gestión, lo que permite realizar los trámites de manera más rápida.					
15	La municipalidad fomenta la participación ciudadana con el objetivo de priorizar las necesidades más urgentes de los administrados.					
16	La municipalidad crea espacios digitales para que los ciudadanos accedan a información pública.					

<b>VARIABLE 02: CALIDAD DE SERVICIO</b>							
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>							
17	La municipalidad dispone de instalaciones adecuadas para ofrecer servicios públicos a los administrados.						
18	La municipalidad dispone de equipamiento tecnológico de última generación para ofrecer servicios públicos de calidad.						
19	Los servidores de la municipalidad se identifican con la institución al prestar servicios públicos luciendo su uniforme institucional.						
20	Los materiales de comunicación sobre los servicios públicos que ofrece la municipalidad son visualmente atractivos y presentan contenidos claros.						
<b>Dimensión 2: Confiabilidad</b>							
21	La municipalidad inspira confianza en los administrados a lo largo del proceso de prestación de los servicios públicos.						
22	La municipalidad demuestra interés en abordar los problemas planteados por los administrados.						
23	La municipalidad cumple con la entrega de los servicios dentro del plazo establecido a los administrados						
24	Los servidores evitan incurrir en errores al prestar servicios a los administrados.						
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>							
25	Los servidores de la municipalidad responden oportunamente a los administrados de conformidad con las normas administrativas vigentes.						
26	La municipalidad ofrece servicios públicos de manera ágil a los administrados de la entidad.						
27	Los servidores municipales demuestran una genuina disposición para ayudar a los ciudadanos de la localidad.						
28	Los servidores de la municipalidad atienden las solicitudes de los administrados de acuerdo con las normas administrativas vigentes.						
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>							
29	Los servidores de la municipalidad generan confianza al brindar servicios públicos a los administrados.						
30	La municipalidad garantiza la seguridad durante el proceso de prestación de servicios públicos a los administrados.						
31	Los servidores de la municipalidad se esfuerzan por asegurar que todos los administrados se sientan cómodos durante la prestación de los servicios públicos.						
32	Los servidores de la municipalidad cuentan con los conocimientos necesarios para brindar adecuadamente los servicios públicos a los administrados.						
<b>Dimensión 5: Empatía</b>							
33	Los servidores municipales ofrecen los servicios públicos a los administrados de manera personalizada.						
34	La municipalidad establece horarios de atención al público que se adaptan a las necesidades de los administrados.						
35	Los servidores de la municipalidad demuestran empatía al brindar servicios públicos a los administrados de diversos sectores sociales.						
36	Los servidores de la municipalidad atienden y brindan soluciones a los diversos problemas que enfrentan los ciudadanos en su localidad.						
37	Los servidores de la municipalidad tienen la capacidad de comprender las necesidades específicas de sus administrados.						

Gracias por la predisposición de su tiempo

Anexo 3. Validación del instrumento



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

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Datos del Experto: *Dr. Jose Abdon Sotomayor Chahuaylla*  
 A Titulado de la Investigación: "Gestión municipal y calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024";  
 Objetivo: Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio de los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024  
 Unidad de análisis: Municipalidad Distrital de Tintay  
 Investigador: Bach. Margarita Robles Huanca  
 Instrumento: Cuestionario de la variable Calidad de servicio

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

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (15 + 24 + 5) / 50 = 88\%$

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

Abancay, 16 de agosto de 2024

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

*Dr. Jose A. Sotomayor Chahuaylla*  
 DOCENTE ORDINARIO

Sello y firma del experto





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

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Datos del Experto: Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaña

A Titulado de la Investigación: "Gestión municipal y calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024";

Objetivo: Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio de los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024

Unidad de análisis: Municipalidad Distrital de Tintay

Investigador: Bach. Margarita Robles Huanca

Instrumento: Cuestionario de la variable Gestión municipal

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

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (15 + 28) / 50 = 86\%$

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

Abancay, 16 de mayo de 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
 Dr. José A. Sotomayor Chahuaña  
 EXPERTO CONSULTANTE  
 Sello y firma del experto





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

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Datos del Experto: *Dr. Mauro Huayupa Huaynacho*

A Titulado de la Investigación: "Gestión municipal y calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024";

Objetivo: Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio de los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024

Unidad de análisis: Municipalidad Distrital de Tintay

Investigador: Bach. Margarita Robles Huanca

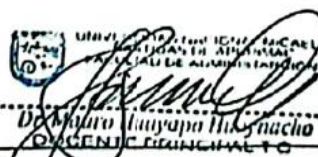
Instrumento: Cuestionario de la variable Calidad de servicio

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

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (24+20) / 50 = 88\%$

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

Abancay, 16 de agosto de 2024

  
 Dr. Mauro Huayupa Huaynacho  
 EXPERTO CALIFICADO  
 Sello y firma del experto





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

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Datos del Experto: *Dr. Marco Huayupa Huaynacho*

A Titulado de la Investigación: "Gestión municipal y calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024";

Objetivo: Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio de los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024

Unidad de análisis: Municipalidad Distrital de Tintay

Investigador: Bach. Margarita Robles Huanca

Instrumento: Cuestionario de la variable Gestión municipal

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

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (6 + 32) / 50 = 76\%$

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

Abancay, 16 de mayo de 2024

Sello y firma del experto





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

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Datos del Experto: *MBA Elio Nolberto Carbajal*

A Titulado de la Investigación: "Gestión municipal y calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024";

Objetivo: Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio de los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024

Unidad de análisis: Municipalidad Distrital de Tintay

Investigador: Bach. Margarita Robles Huanca


Instrumento: Cuestionario de la variable Gestión municipal

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

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = 09 + 24 + 5 = 38 / 50 = 76\%$

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

Abancay, 16 de mayo de 2024

  
 U. NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
 MBA Elio Nolberto Carbajal  
 DECENTE

Sello y firma del experto





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

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Datos del Experto: **MBA Elio Nolasco Carbajal**

A Titulado de la Investigación: "Gestión municipal y calidad de servicio a los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024":

Objetivo: Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio de los administrados de la Municipalidad Distrital de Tintay, Aymaraes, Apurímac, 2024

Unidad de análisis: Municipalidad Distrital de Tintay

Investigador: Bach. Margarita Robles Huanca

Instrumento: Cuestionario de la variable Calidad de servicio

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

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = 9 + 24 + 5 = 38 / 50 = 76\%$

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

Abancay, 16 de agosto de 2024

  
 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
 MBA Elio Nolasco Carbajal  
 DOCENTE  
 Sello y firma del experto











228	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	0	1	4			
229	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	4	0	2	3			
230	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	0	1	3		
231	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	4	0	2	5			
232	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	1	5				
233	3	5	5	2	4	4	3	5	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	1	4	5	5	4	5	2	4	4	2	4	3	2	2	4	3	2	5	
234	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	2	4	2	2	2	3	4	3	3	2	4	2	4	2	3	2	4	3	2	4	5	1	5			
235	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	5	4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	5	2	5					
236	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	2	2	1	4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	4	3	4	3	2	5	1	4				
237	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	2	2	1	4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	4	3	4	3	2	5	1	4					
238	2	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	1	8	1	3				
239	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	1	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	1	8	1	3			
240	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	8	2	5				
241	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	1	9	1	5				
242	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	1	9	1	5		
243	2	3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	2	4	2	2	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	1	9	2	5				
244	5	3	4	2	4	1	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	0	1	5	
245	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	2	0	2	4					
246	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	4				
247	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	1	2	3		
248	4	4	4	3	4	4	4	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	6	2	3				
249	3	3	3	2	4	2	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	7	2	5		
250	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	4	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	8	2	5					
251	3	4	4	1	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	2	2	3	3	5	3	3	3	4	4	2	2	9	2	5						
252	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	0	2	5			
253	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	1	5				
254	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	1	4		
255	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	4		
256	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	2	3	3	2	3	2	4	5	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	1	3				
257	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3			
258	4	5	4	2	3	3	4	5	3	4	2	5	4	3	3	3	3	5	5	5	4	3	1	3	3	2	2	2	3	5	3	3	2	2	4	3	4	1	5						
259	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	1	5			
260	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	1	5		
261	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	1	5		
262	4	4	5	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	1	5	
263	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	1	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	6	1	4			
264	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	6	1	4		
265	5	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	1	3	4	2	1	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	6	2	3	
266	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	6	2	3	
267	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	8	2	5
268	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	9	2	5	
269	4	4	5	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	8	1	5	
270	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	1	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	9	2	4			
271	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	8	2	4			
272	5	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	1	3	4	2	1	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	9	1	4	
273	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	6	2	4
274	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	4																										

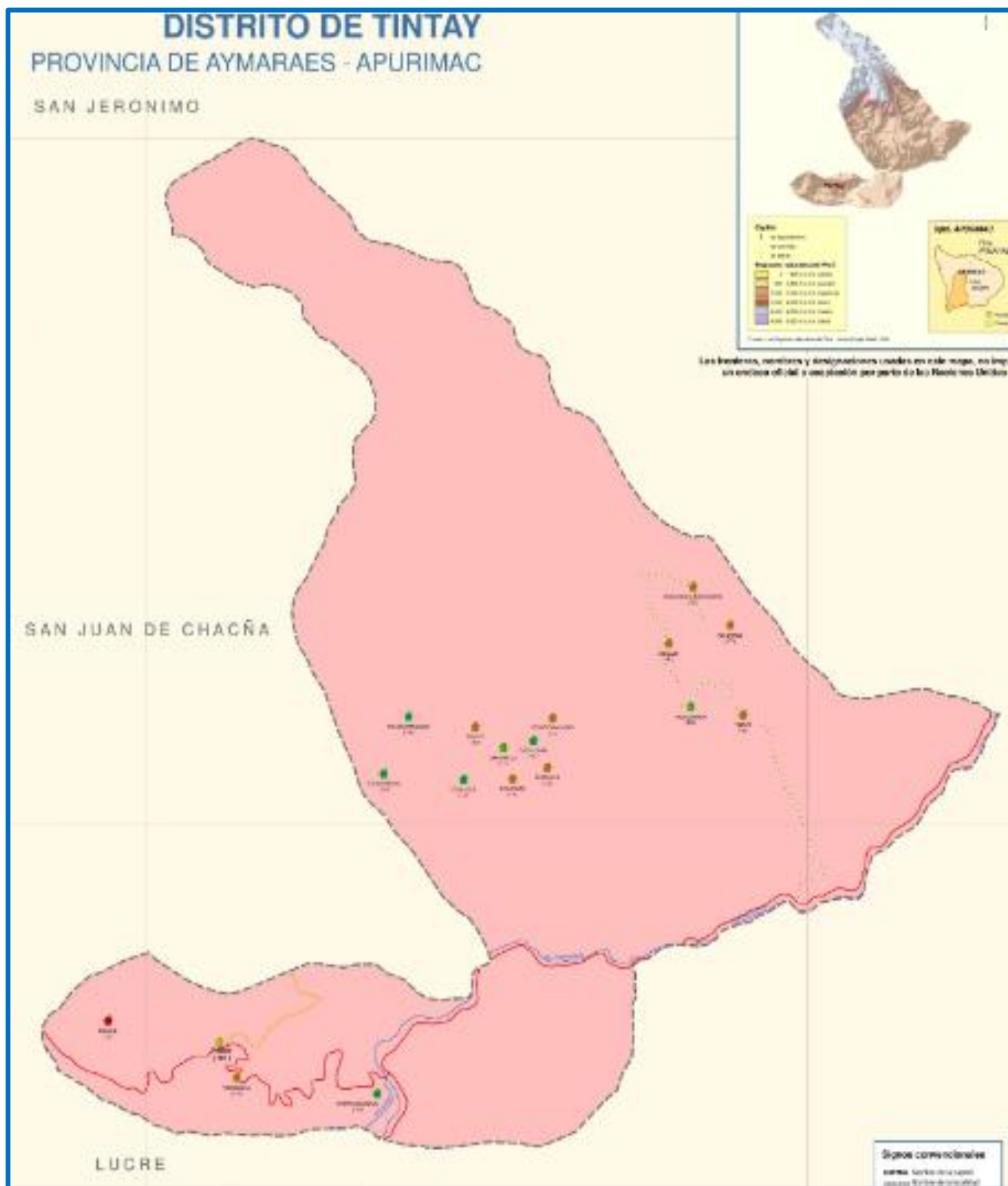


### Anexo 5. Baremación

Descripción	Determinación de Ancho del Intervalo	Intervalos
<b>V1: Gestión municipal</b> 16 ítems	V_Máx. (80) y V_Mín. (16) Rango (64) y K (3) Ancho del intervalo (21)	(16 – 37) “Mala” (38 – 59) “Moderada” (60 – 80) “Buena”
D1: Gestión estratégica 4 ítems	V_Máx. (20) y V_Mín. (4) Rango (16) y K (3) Ancho del intervalo (5)	(4 – 9) “Mala” (10 – 15) “Moderada” (16 – 20) “Buena”
D2: Gestión económica 4 ítems	V_Máx. (20) y V_Mín. (4) Rango (16) y K (3) Ancho del intervalo (5)	(4 – 9) “Mala” (10 – 15) “Moderada” (16 – 20) “Buena”
D 3: Gestión operativa 4 ítem	V_Máx. (20) y V_Mín. (4) Rango (16) y K (3) Ancho del intervalo (5)	(4 – 9) “Mala” (10 – 15) “Moderada” (16 – 20) “Buena”
D4: Gestión social 4 ítem	V_Máx. (20) y V_Mín. (4) Rango (16) y K (3) Ancho del intervalo (5)	(4 – 9) “Mala” (10 – 15) “Moderada” (16 – 20) “Buena”
<b>Variable 2: Calidad de servicio</b> Total 21 ítems	V_Máx. (105) y V_Mín. (21) Rango (84) y K (3) Ancho del intervalo (28)	(21 – 49) “Deficiente” (50– 77) “Regular” (78 –105) “Eficiente”
D1: Elementos tangible 4 ítems	V_Máx. (20) y V_Mín. (4) Rango (16) y K (3) Ancho del intervalo (5)	(4 – 9) “Deficiente” (10 – 15) “Regular” (16 – 20) “Eficiente”
D2: Confiabilidad 4 ítems	V_Máx. (20) y V_Mín. (4) Rango (16) y K (3) Ancho del intervalo (5)	(4 – 9) “Deficiente” (10 – 15) “Regular” (16 – 20) “Eficiente”
D3: Capacidad de respuesta 4 ítems	V_Máx. (20) y V_Mín. (4) Rango (16) y K (3) Ancho del intervalo (5)	(4 – 9) “Deficiente” (10 – 15) “Regular” (16 – 20) “Eficiente”
D4: Seguridad 4 ítems	V_Máx. (20) y V_Mín. (4) Rango (16) y K (3) Ancho del intervalo (5)	(4 – 9) “Deficiente” (10 – 15) “Regular” (16 – 20) “Eficiente”
D4: Empatía 5 ítems	V_Máx. (25) y V_Mín. (5) Rango (20) y K (3) Ancho del intervalo (7)	(5 – 12) “Deficiente” (13– 18) “Regular” (19 – 25) “Eficiente”



### Anexo 6. Mapa del distrito de Tintay



### Anexo 7. Panel fotográfico

Tabla 34

*Aplicación del instrumento de recolección de datos mediante encuestas.*



