



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y CONFIANZA PÚBLICA PARA LA
SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS – APURÍMAC, PERIODO 2023**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Mgt. HENRRY WILFREDO AGREDA CERNA

ASESOR:

Dr. RAUL ABARCA ASTETE

CODIGO ORCID: 0000-0002-8739-7578

CUSCO – PERÚ

2025



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor DR. RAUL ABARCA ASTETE
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y CONFIANZA
PÚBLICA PARA LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS - APURÍMAC, PERÍODO 2023

Presentado por: HENRY WILFREDO AGREDA CERNA DNI N° 18142062;
presentado por: DNI N°:
Para optar el título Profesional/Grado Académico de DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de**
Similitud en la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 3 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	<u>X</u>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto**
las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 15 de ENERO de 2026

Firma

Post firma DR. RAUL ABARCA ASTETE

Nro. de DNI.....

ORCID del Asesor 0000-0002-8739-7578

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid:** 27259:546412964

Henrry Wilfredo Agreda Cerna

CALIDAD DE SERVICIO Y CONFIANZA PÚBLICA PARA LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVI...



Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:546412964

348 páginas

Fecha de entrega

15 ene 2026, 9:30 a.m. GMT-5

84.118 palabras

Fecha de descarga

15 ene 2026, 9:45 a.m. GMT-5

489.430 caracteres

Nombre del archivo

Tesis_Doctoral_Calidad_de_servicio_Andahuylas 28 dic 2025.docx

Tamaño del archivo

6.8 MB




3% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 14 palabras)

Fuentes principales

- 2%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS


Dr. TITO LIVIO PAREDES GORDON, Director (e) de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada CALIDAD DE SERVICIO Y CONFIANZA PÚBLICA PARA LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS – APURÍMAC, PERIODO 2023 del Mg. HENRRY WILFREDO AGREDA CERNA. Hacemos de su conocimiento que el sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día TRES DE DICIEMBRE DE 2025.


Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN.

Cusco, 29 DE DICIEMBRE DE 2025


DR. ROGER VENERO GIBAJA
Primer Replicante


DR. SILBERTH SOLORIZANO GUTIERREZ
Segundo Replicante


DR. GABRIEL SUYO CRUZ
Primer Dictaminante


DR. WILMER FLOREZ GARCIA
Segundo Dictaminante

Dedicatoria

A Dios, por concederme sabiduría y discernimiento para culminar esta meta trascendente de mi trayectoria académica y profesional.

A mis padres, Alejandro y Victoria, hoy en descanso junto al Creador; su memoria acompaña cada decisión y cada paso de mi camino.

A mi hijo, Joseph Agreda, motor cotidiano de mi superación; hoy, un universitario responsable y comprometido.

A mi compañera de vida, con quien hoy comparto este compromiso: ofrezco este logro a tu amor incondicional y a tu paciencia inagotable, refugio e impulso en cada tramo. Alcanzar este sueño contigo otorga a esta tesis un sentido más hondo y singular.

A mis hermanos, por su apoyo constante; seguirán siendo un pilar en mi devenir mientras continúe avanzando.

.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por iluminarme en mi crecimiento personal y profesional, por restituirme la salud para compartirla con mis seres queridos y por brindarme la oportunidad de vivir uno de los episodios más trascendentales de mi existencia; también agradezco a mi familia por su respaldo en los momentos más adversos que nos trajo la vida.

Agradezco a los profesores de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco por brindarme la posibilidad de cumplir una de las metas académicas más importantes de mi vida, y expreso mi gratitud única al Dr. Raúl Abarca Astete, mi maestro, por su guía y sabiduría al orientarme en mi investigación.

Agradezco enormemente a mis compañeros del programa de doctorado en Administración por compartir enriquecedoras vivencias académicas y sociales, y al personal edil del municipio de la provincia de Andahuaylas, en la región de Apurímac por su apertura a colaborar en este estudio.

Presentación

Señor director general de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, honorables miembros del jurado:

En cumplimiento de lo dispuesto por el Reglamento vigente de la Escuela de Posgrado, me permito presentar a su consideración la investigación denominada: “Calidad de servicio y confianza pública para la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023”.

El presente trabajo constituye un requisito indispensable para obtener el grado académico de Doctor en Administración y, a la vez, representa un hito sustantivo dentro de mi trayectoria profesional.

La finalidad principal de la investigación es explicar la influencia de la calidad del servicio y la confianza pública sobre la satisfacción de los ciudadanos circunscritos al municipio de la provincia de Andahuaylas (Apurímac).

Índice general

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación	iv
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xvi
Resumen	xviii
Abstract	xix
INTRODUCCIÓN.....	xx
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Formulación del problema	9
1.2.1 Problema general	9
1.2.2 Problemas específicos	9
1.3 Justificación de la investigación	10
1.3.1 Relevancia social	10
1.3.2 Implicancia práctica	11
1.3.3 Utilidad metodológica.....	11
1.4 Objetivos de la investigación	12
1.4.1 Objetivo general.....	12
1.4.2 Objetivos específicos	12
1.5 Delimitación de la investigación.....	13
1.5.1 Delimitación temporal	13
1.5.2 Delimitación espacial.....	13

1.5.3 Delimitación conceptual	13
CAPÍTULO II	14
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	14
2.1 Bases teóricas	14
2.1.1 Calidad de servicio	14
2.1.1.1 Conceptos	14
2.1.1.2 Calidad de servicio en la gestión pública	16
2.1.1.3 Importancia de la calidad de servicio	18
2.1.1.4 Elementos que contribuyen a la calidad de servicio	19
2.1.1.5 Características de la calidad de servicio	21
2.1.1.6 Modelos de evaluación de la calidad de servicio	23
2.1.1.7 Dimensiones de la calidad de servicio	25
2.1.2 Confianza pública	28
2.1.2.1 Conceptos	28
2.1.2.2 La confianza en las instituciones públicas	30
2.1.2.3 Importancia de la confianza pública	32
2.1.2.4 Modelo de la confianza pública	34
2.1.2.5 Factores clave de la confianza pública	36
2.1.2.6 Ámbito de acción para mejorar la confianza pública	39
2.1.2.7 Dimensiones de la confianza pública	41
2.1.3 Satisfacción ciudadana	44
2.1.3.1 Conceptos	44
2.1.3.2 Importancia y beneficios de la satisfacción ciudadana	46
2.1.3.3 Expectativa y percepción en la satisfacción ciudadana	48
2.1.3.4 Aspectos que contribuyen en la satisfacción ciudadana	50

2.1.3.5	Grados y componentes de la satisfacción ciudadana	52
2.1.3.6	Modelos de evaluación de la satisfacción ciudadana.....	54
2.1.3.7	Dimensiones de la satisfacción ciudadana	57
2.2	Marco filosófico	59
2.3	Marco institucional.....	62
2.3.1	Creación y ámbito territorial	62
2.3.2	Naturaleza jurídica, funciones y competencias.....	63
2.3.3	Estructura orgánica y órganos de gobierno.....	63
2.3.4	Política institucional, misión, visión y valores	64
2.4	Marco legal de la gestión municipal	64
2.4.1	Marco constitucional de la gestión pública y municipal.....	64
2.4.2	Ley orgánica de municipalidades y competencias del gobierno local	65
2.4.3	Ley del procedimiento administrativo general y el servicio al ciudadano..	65
2.4.4	Política nacional de modernización de la gestión pública al 2030	66
2.4.5	Normas de integridad, transparencia y ética en la función pública	66
2.4.6	Sistema nacional de control y control gubernamental	67
2.4.7	Instrumentos normativos internos.....	67
2.5	Marco conceptual	67
2.6	Antecedentes empíricos de la investigación	74
2.6.2	A nivel internacional.....	74
2.6.3	A nivel nacional	80
2.7	Hipótesis.....	84
2.7.2	Hipótesis general.....	84
2.7.3	Hipótesis específicas	84
2.8	Identificación de variables e indicadores	85

2.9	Operacionalización de variables	87
CAPÍTULO III		90
METODOLOGÍA.....		90
3.1	Ámbito de estudio: Localización política y geográfica.....	90
3.2	Tipo y nivel de investigación	92
3.2.1	Tipo de investigación	92
3.2.2	Nivel de investigación.....	92
3.2.3	Diseño de investigación	93
3.2.4	Método de investigación	94
3.3	Unidad de análisis	95
3.4	Población de estudio	95
3.4.1	Población que recibe la atención en la municipalidad	95
3.4.2	Población del personal administrativo que labora en la municipalidad.....	96
3.5	Tamaño de muestra	97
3.5.1	Tamaño de muestra de las personas que reciben la atención en la municipalidad.....	97
3.5.2	Tamaño de muestra del personal administrativo que labora en la municipalidad.....	99
3.6	Técnicas de selección de muestra	100
3.6.1	Técnica de selección de las personas que recibieron atención en la municipalidad.....	100
3.6.2	Técnica de selección del personal administrativo que laboran en la municipalidad.....	100
3.7	Técnica e instrumento de recolección de información.....	101
3.7.1	Técnicas	101

4.6	Triangulación de resultados (cuantitativo–cualitativo).....	210
4.7	Discusión.....	212
CAPÍTULO V		225
PROPUESTA DE PLAN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS		
CIUDADANOS MEDIANTE LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y		
LA CONFIANZA PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE		
ANDAHUAYLAS (MPA)		225
5.1	Justificación.....	225
5.2	Diagnóstico del servicio municipal de atención al ciudadano	226
5.3	Planteamiento del problema.....	228
5.4	Objetivos	230
5.5	Diseño operativo del SIAC	231
5.6	Implementación del SIAC: fases, responsables y recursos operativos	233
5.7	Cronograma y recursos económicos del SIAC referenciales	236
5.8	Indicadores de desempeño del sistema y evaluación continua	239
5.9	Síntesis y proyección del SIAC	241
CONCLUSIONES		243
RECOMENDACIONES		246
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		248
ANEXOS.....		264
Anexo 1. Matriz de consistencia.		265
Anexo 2. Matriz de instrumentos para la recolección de datos.		266
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos.		275
Anexo 4. Validación por juicio de expertos.		283
Anexo 5. Resultados del V Aiken de la validación por juicio de expertos.		298

Anexo 6. Respuestas de la entrevista al personal administrativo de la municipalidad. ...	302
Anexo 7. Registro de la observación realizada al proceso de atención al ciudadano en la municipalidad.....	314
Anexo 8. Base de datos de las encuestas.	317

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de servicio	87
Tabla 2. Operacionalización de la variable confianza pública	88
Tabla 3. Operacionalización de la variable satisfacción ciudadana	89
Tabla 4. Población de estudio de la población electoral de la provincia de Andahuaylas - Apurímac	96
Tabla 5. Población de estudio del personal que labora en la Municipalidad Provincial Andahuaylas - Apurímac	97
Tabla 6. Distribución de la muestra de estudio que tuvieron la atención en la Municipalidad Provincial Andahuaylas - Apurímac.....	99
Tabla 7. Instrumentos de la recolección de datos	102
Tabla 8. Parámetros para la evaluación de los modelos	108
Tabla 9. Índice de consistencia interna para la variable calidad de servicio	110
Tabla 10. Índice de consistencia interna para la variable confianza pública.....	110
Tabla 11. Índice de consistencia interna para la variable satisfacción ciudadana	111
Tabla 12. Baremo para la variable calidad de servicio.....	113
Tabla 13. Escala de baremo de las dimensiones de la variable calidad de servicio	113
Tabla 14. Baremo para la variable confianza pública	114
Tabla 15. Escala de baremo de las dimensiones de la variable satisfacción ciudadana	115
Tabla 16. Baremo para la variable satisfacción ciudadana.....	116
Tabla 17. Escala de baremo de las dimensiones de la variable satisfacción ciudadana	117
Tabla 18. Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio por categoría.....	118
Tabla 19. Resultados descriptivos de la dimensión tangibilidad por categoría.....	119
Tabla 20. Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad o confiabilidad por categoría	121

Tabla 21. Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta por categoría	123
Tabla 22. Resultados descriptivos de la dimensión seguridad y profesionalismo por categoría.....	125
Tabla 23. Resultados descriptivos de la dimensión empatía por categorías.....	127
Tabla 24. Resultados descriptivos de la variable confianza pública según categorías	130
Tabla 25. Resultados descriptivos de la dimensión percepción de la corrupción por categorías	132
Tabla 26. Resultados descriptivos de la dimensión presencia física de las autoridades por categorías	134
Tabla 27. Resultados descriptivos de la dimensión prestación de servicios a la ciudadana por categorías.....	136
Tabla 28. Resultados descriptivos de la variable satisfacción ciudadana por categorías ..	139
Tabla 29. Resultados descriptivos de la dimensión tiempo de atención por categorías	140
Tabla 30. Resultados descriptivos de la dimensión trato recibido por categorías	142
Tabla 31. Resultados descriptivos de la dimensión condiciones de las instalaciones y quipos por categorías	144
Tabla 32. Análisis de la distribución normal – prueba estadística “Kolmogorov-Smirnov” para las variables	148
Tabla 33. Estadística para establecer la correspondencia entre las variables de estudio...	150
Tabla 34. Estadística de prueba, calidad de servicio, confianza pública y la satisfacción ciudadana en la municipalidad	152
Tabla 35. Nivel de influencia de la variable independiente calidad de servicio, confianza pública en la variable dependiente la satisfacción ciudadana.....	153
Tabla 36. Análisis predictivo del modelo de las variables de estudio	155
Tabla 37. Análisis de la varianza (ANOVA) del modelo planteado	156

Tabla 38. Análisis de coeficiente del modelo planteado	157
Tabla 39. Estadística para establecer la correspondencia entre la calidad de servicio y satisfacción ciudadana	161
Tabla 40. Estadística de prueba, calidad de servicio y la satisfacción ciudadana en la municipalidad	163
Tabla 41. Nivel de influencia de la variable independiente calidad de servicio y la variable dependiente la satisfacción ciudadana	164
Tabla 42. Análisis de predictivo del modelo de las variables de estudio	165
Tabla 43. Análisis de la varianza (ANOVA) del modelo planteado	167
Tabla 44. Análisis de coeficiente del modelo planteado	168
Tabla 45. Estadística para establecer la correspondencia entre la confianza pública y satisfacción ciudadana	172
Tabla 46. Estadística de prueba, confianza pública y la satisfacción ciudadana en la municipalidad	174
Tabla 47. Nivel de influencia de la variable independiente confianza pública en la variable dependiente la satisfacción ciudadana	175
Tabla 48. Análisis de predictivo del modelo de las variables de estudio	176
Tabla 49. Análisis de la varianza (ANOVA) del modelo planteado	178
Tabla 50. Análisis de coeficiente del modelo planteado	179
Tabla 51. Índice de bondad de ajuste del modelo de análisis factorial confirmatorio de la hipótesis general	183
Tabla 52. Valor de regresión para demostrar la hipótesis del modelo de regresión lineal de calidad de servicio, confianza pública y satisfacción ciudadana	188
Tabla 53. Valor de regresión para demostrar hipótesis del modelo de regresión lineal: hipótesis específicas 1 y 2	193

Tabla 54. Análisis de entrevista a personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas - Apurímac	200
Tabla 55. Análisis de los hallazgos de la observación del proceso de atención en la municipalidad provincial de Andahuaylas – Apurímac	209
Tabla 56. Síntesis de triangulación de resultados: influencia de la calidad de servicio y la confianza pública en la satisfacción ciudadana	211
Tabla 57. Síntesis operativa de responsabilidades para la implementación del SIAC	235
Tabla 58. Cronograma de implementación del SIAC.....	236
Tabla 59. Recursos económicos para la implementación del SIAC.....	237
Tabla 60. Indicadores de resultado de desempeño del SIAC	239
Tabla 61. Indicadores de proceso de desempeño del SIAC	240

Índice de figuras

Figura 1. Mapa del Perú	90
Figura 2. Mapa del departamento de Apurímac	91
Figura 3. Distribución de proporciones según la variable calidad de servicio	118
Figura 4. Distribución de proporciones según la dimensión tangibilidad	120
Figura 5. Distribución de proporciones según la variable fiabilidad o confiabilidad.....	122
Figura 6. Distribución de proporciones según la dimensión capacidad de respuesta.....	124
Figura 7. Distribución de proporciones según la dimensión seguridad y profesionalismo	126
Figura 8. Distribución de proporciones según la dimensión empatía.....	128
Figura 9. Distribución de proporciones según la variable confianza pública.....	130
Figura 10. Distribución de proporciones según la dimensión percepción de la corrupción	132
Figura 11. Distribución de proporciones según la dimensión presencia física de las autoridades.....	134
Figura 12. Distribución de proporciones según la dimensión prestación de servicios a la ciudadanía.....	136
Figura 13. Distribución de proporciones según la variable satisfacción ciudadana	139
Figura 14. Distribución de proporciones según la dimensión tiempo de atención.....	141
Figura 15. Distribución de proporciones según la dimensión trato recibido.....	143
Figura 16. Distribución de proporciones según la dimensión condiciones de las instalaciones y equipos	145
Figura 17. Esquema de dispersión entre la calidad de servicio, confianza pública y la satisfacción ciudadana	151
Figura 18. Esquema de dispersión entre la calidad de servicio y satisfacción ciudadana .	162

Figura 19. Esquema de dispersión entre la confianza pública y la satisfacción ciudadana	173
Figura 20. Esquema del modelo contraste: Influencia de calidad de servicio, confianza pública en la satisfacción ciudadana.....	186
Figura 21. Esquema del modelo de ecuación estructural de la hipótesis general.....	190
Figura 22. Esquema del modelo contraste: hipótesis específicas 1 y 2.....	195
Figura 23. Esquema del modelo de ecuación estructural de las hipótesis específicas 1 y 2	196

Resumen

El estudio aborda una problemática de alta pertinencia para la ciudadanía, dada la persistencia de déficits de eficiencia y eficacia en los gobiernos locales asociados a liderazgos frágiles y escaso compromiso institucional. En ese contexto, la indagación tuvo como finalidad explicar la influencia del nivel de calidad de servicio y la confianza pública en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas (MPA) en Apurímac periodo 2023. Respecto a la línea metodológica, se adoptó un enfoque cuantitativo, de naturaleza básica y alcance explicativo, aplicando encuestas a 384 ciudadanos, con cuestionarios operacionalizados por variables y dimensiones. El resultado principal indica que la calidad de servicio y la confianza del público influyen directamente y de modo significativo en la satisfacción ciudadana, la prueba estadística de regresión lineal ordinal muestra una incidencia significativa, dado que el valor ($P = 0,000$) es menor que 0,05. El coeficiente de Nagelkerke revela que las variables calidad de servicio y confianza pública (independientes) explican en un 49,0% la variable satisfacción ciudadana (dependiente), la regresión múltiple confirmó efectos positivos y estadísticamente significativos de la calidad de servicio y la confianza pública sobre la satisfacción; de forma complementaria, el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) corroboró la influencia conjunta con un coeficiente estandarizado elevado ($\beta = 0,989$; $p < 0,001$). En consecuencia, la satisfacción ciudadana se incrementa en la medida en que se optimiza la calidad de servicio y se afianza la confianza pública en la MPA.

Palabras clave: Calidad de servicio, Confianza pública, Modelo de ecuaciones estructurales (SEM), Satisfacción ciudadana.

Abstract

The study addresses a problem of high relevance for citizens, given the persistence of efficiency and effectiveness deficits in local governments associated with fragile leadership and limited institutional commitment. In this context, the inquiry was conducted with the purpose of explaining the influence of the level of service quality and public trust on citizen satisfaction in the Provincial Municipality of Andahuaylas (MPA), Apurímac, period 2023. Regarding the methodological line, a quantitative approach was adopted, of basic nature and explanatory scope, applying surveys (questionnaires) operationalized by variables and dimensions to $n = 384$ citizens. The main result indicates that service quality and public trust directly and significantly influence citizen satisfaction; the ordinal logistic regression shows a significant effect, since $p = 0.000 < 0.05$. The Nagelkerke coefficient reveals that the independent variables, service quality and public trust, explain 49.0% of the dependent variable, citizen satisfaction; multiple regression confirmed positive and statistically significant effects of service quality and public trust on satisfaction; complementarily, structural equation modeling (SEM) corroborated the joint influence with a high standardized coefficient ($\beta = 0.989$; $p < 0.001$). Consequently, citizen satisfaction increases as service quality is optimized and public trust is strengthened in the MPA.

Keywords: Service quality, Public trust, Structural equation modeling (SEM), Citizen satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Una de las metas de la gestión de cada institución está relacionada con la atención al cliente externo, que incluye a usuarios, compradores o consumidores. En este contexto, a medida que acrecienta la competitividad en el mercado, las instituciones se ven impulsadas a elevar el estándar de calidad de sus productos y servicios. Sin embargo, en situaciones monopolísticas, como ocurre en muchas entidades estatales, la calidad del servicio tiende a disminuir, ya que los usuarios no cuentan con otras opciones para satisfacer sus necesidades. Esto es fundamental para contar con mecanismos que permitan detectar de manera oportuna las expectativas cumplidas del servicio recibido por parte de los ciudadanos en toda organización e institución de la Administración Pública.

A continuación, este trabajo de investigación presenta una sistematización del problema, con el objetivo de formular preguntas que guiarán los objetivos a desarrollar y alcanzar en este proyecto de grado. Esta sistematización está respaldada por una justificación que abarca aspectos sociales, prácticos y metodológicos, ofrecida por el autor del estudio. La intención es contribuir con conocimientos teóricos y académicos que faciliten una mejora significativa en la labor administrativa de entidades públicas, como es el caso del municipio de la provincia de Andahuaylas, considerando que pertenece a la región de Apurímac como contexto organizacional.

Así, se hace necesaria la creación de un marco referencial que presente antecedentes de la investigación, cuyas conclusiones faciliten la referencia adecuada a procedimientos, teorías, métodos, y discusiones de resultados de otros investigadores. Esto permitirá establecer lineamientos para desarrollar una metodología de estudio que sea aplicable y que conduzca a resultados significativos, fundamentada en bases teóricas sobre la Satisfacción del Ciudadano, así como en modelos de medición y mecanismos para

detectar dicha satisfacción y el cumplimiento de expectativas que componen las dimensiones de la variable en estudio.

En consecuencia, es fundamental realizar un análisis minucioso de la calidad de servicio, junto con la confianza pública, para fortalecer la satisfacción ciudadana en la provincia de Andahuaylas - Apurímac.

La investigación se estructura en las siguientes secciones:

En el capítulo I se expone la situación problemática y formulación de problemas, junto con la justificación del estudio. Asimismo, se precisan los objetivos generales y específicos y se define la delimitación de la investigación.

El capítulo II desarrolla las bases teóricas y el marco conceptual, incorporando además los antecedentes de la investigación en los niveles internacional, nacional y local. En esta sección también se formulan la hipótesis general y las específicas, así como las variables y su correspondiente operacionalización.

El capítulo III describe el ámbito de estudio, comprendiendo la localización política y geográfica; el tipo y nivel de investigación; la unidad de análisis; la población, tamaño y técnicas de selección de la muestra; así como las técnicas de recolección, análisis e interpretación de la información. Finalmente, se detallan los procedimientos utilizados para comprobar la validez de las hipótesis planteadas.

El capítulo IV presenta los resultados derivados del procesamiento, análisis e interpretación de los datos. Se muestran las tablas estadísticas según los componentes y dimensiones de cada variable, así como las pruebas de hipótesis y la discusión de los hallazgos más relevantes. Además, se incorpora el análisis de las entrevistas aplicadas al personal que labora en la municipalidad.

En el capítulo V muestra una propuesta de plan de gestión municipal para la municipalidad provincial de Andahuaylas.

Luego se presentan las conclusiones obtenidas a partir del análisis de los resultados, las cuales guardan coherencia directa con los problemas planteados y los objetivos de la investigación. También se formulan recomendaciones orientadas a la mejora de la gestión institucional.

Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas, y los anexos con la información complementaria de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

La satisfacción del ciudadano, definida como la evaluación del cliente sobre el cumplimiento de sus demandas (DAFP, 2022a), se concentra en dos aspectos clave: la atención proporcionada y los resultados alcanzados. En este sentido, estos aspectos adquieren relevancia a la hora de evaluar la gestión de las políticas implementadas en la entidad pública, ya que proporcionan datos e información que permiten identificar, entender y aclarar las situaciones, condiciones y el contexto general en el que se producen. Así, los resultados evolucionan para convertirse en insumos valiosos para promover la satisfacción de los ciudadanos, fomentando su participación en el desarrollo de planes, programas y proyectos (Velázquez García y Arzate Salgado, 2015).

Por otro lado, en diversas regiones del mundo se han implementado exitosamente sistemas para medir la satisfacción ciudadana. Estas experiencias internacionales evidencian que la medición es crucial para diseñar planes más adaptados a los requerimientos y aspiraciones de la comunidad. Asimismo, en la revisión documental realizada se identificó que los gobiernos tienen la libertad de definir la metodología que facilite la recolección y análisis de la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios recibidos, con el objetivo de mejorar los servicios públicos y elevar la credibilidad en la gestión (Van Ryzin y Del Pinto Matute, 2010). En este contexto, se ha descubierto una correlación favorable entre los indicadores de satisfacción ciudadana y la valoración del rendimiento del servidor público. Esta confrontación entre datos teóricos y estudios empíricos ha contribuido a resaltar la importancia de considerar los hallazgos de la valoración de la satisfacción en la medición del desempeño como un factor clave para la efectividad en la administración de proyectos. Por ello, se pretende fomentar el uso de

métricas y el avance de metodologías que optimicen los procesos evaluativos (Diez-Silva *et al.*, 2012, p. 71).

En este marco, la calidad de los servicios públicos constituye un pilar fundamental para el bienestar social y está incluida en las políticas y estrategias de gobierno. En consecuencia, la evaluación es fundamental para la supervisión, implementación, optimización y atención a las necesidades de la comunidad. Por lo tanto, las estrategias, objetivos e indicadores serán herramientas útiles para diseñar mejoras en la gestión pública de los servicios, asegurando un alto grado de relevancia, utilidad y beneficios para la comunidad en general. Para ello, es fundamental que este respaldado principalmente por “un proceso de evaluación que integre la información como un factor de valor tanto para el Estado como para los ciudadanos” (Torres Samuel *et al.*, 2011, p. 39).

En el caso de las entidades públicas de Colombia se rigen por las disposiciones del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), que se define en su rol como entidad estratégica, técnica y transversal del Gobierno Nacional. Su enfoque radica en mejorar el bienestar de los colombianos mediante el fortalecimiento permanente de la gestión de los funcionarios ediles y las instituciones en todo el país. Así, esta entidad emite las pautas para el desempeño de los servidores públicos, quienes son considerados el talento humano mediante el cual el Estado responde a las necesidades y expectativas de la comunidad (DAFP, 2022b). Estas directrices se implementan en el país desde 2005, mediante el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), establecido por el Decreto 1599 de 2005. Dicho modelo sirve de base para estructurar, documentar e implementar el sistema de control interno que corresponde a las instituciones precisadas en el quinto artículo de la Ley 87 de 1993, fundamentándose en los principios de autoconciencia, autorregulación y autogestión. En ese sentido, el MECI se plantea como un “sistema que une el esquema organizativo y un conjunto de planes, métodos, principios, normas,

procedimientos y mecanismos para verificación y evaluación, cuyo objetivo es mejorar la efectividad de la gestión pública en la aplicación de su control interno” (DAFP, 2022c).

En ese contexto, la política de talento humano es el elemento central y fundamental de los modelos de gestión mencionados, pues constituye el punto de partida para garantizar un desempeño eficiente y una mejora continua en la prestación de los servicios públicos. En este sentido, es esencial fomentar el uso adecuado de estas normas para la gestión, verificación y evaluación del desempeño laboral de los trabajadores. No obstante, la política de atención y servicio al ciudadano está diseñada para garantizar que todos los ciudadanos, sin distinción alguna, puedan acceder oportunamente a sus derechos, por medio del abastecimiento de bienes y servicios ofrecidos por la entidad en todas y cada una de sus dependencias y mediante distintos canales.

De acuerdo con lo mencionado, es esencial contar con mecanismos de medición que permitan evaluar el impacto de la gestión pública en la percepción ciudadana. En esta línea, la evaluación que realizan los ciudadanos sobre la calidad del servicio que proporcionan los servidores públicos se convierte en una herramienta esencial para medir su desempeño. Este tipo de evaluación es un indicador clave que permite validar el cumplimiento de la gestión del capital humano en las entidades gubernamentales. Sin embargo, se presenta una discrepancia entre lo que se establece en los lineamientos y la forma en que se valora la calidad de los servicios, debido a que el modelo no proporciona instrumentos específicos para medir la satisfacción del ciudadano. En cambio, esta responsabilidad recae en cada uno de los organismos del Estado, los cuales son evaluados según los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

A partir de estos elementos, notamos la existencia de una brecha en la medición del desempeño de cada colaborador, originado por la falta de una evaluación directa y personalizada del servicio por parte de los ciudadanos. Esto puede generar desmotivación laboral, ya que aquellos servidores que se esfuerzan por ofrecer un excelente servicio no ven reflejada su valoración en la evaluación de su desempeño. Además, se está incumpliendo lo establecido en las políticas de servicio al ciudadano y de talento humano, que señalan la necesidad de contar con retroalimentación sobre el servicio brindado para implementar mejoras en su labor. Si esta situación persiste, no solo se reducirán los indicadores de atención y satisfacción, sino que también se deteriorará la confianza de los ciudadanos en la entidad, lo que podría resultar en una brecha en la relación entre las entidades del estado y la ciudadanía. Por otro parte, el panorama social podría verse comprometido por la inadecuada prestación de los servicios institucionales, que son esenciales para el bienestar de sus residentes.

En un contexto más amplio, en otras naciones latinoamericanas, el panorama no es distinto. Las autoridades locales han impulsado la gestión sus entidades de manera que se mantenga una distancia prudente en la relación con los vecindarios. Sin embargo, las dificultades que surgen por parte de estos funcionarios continúan sin resolverse, y las iniciativas que proponen no logran reducir esa brecha de desconexión. En el municipio de La Plata, en la Argentina, se realizó una investigación para evaluar la calidad de atención al cliente. Entre las conclusiones más importantes, se determinó que los usuarios enfrentan dificultades debido a la deficiente comunicación; frecuentemente, no se escucha al solicitante, lo que crea diversas barreras que impiden la correcta recepción de la información. Esto sucede debido a que el equipo de atención se enfoca en brindar soluciones basadas en los procedimientos institucionales, sin considerar las necesidades específicas de cada individuo (Di Ciano, 2013).

De manera similar, en el ámbito nacional, se manifiesta una circunstancia similar a la de América Latina, pese a los esfuerzos gubernamentales por modernizar las instituciones y mejorar el flujo de atenciones. Aún queda un extenso trayecto por recorrer. De acuerdo con un estudio realizado por Ipsos (2016), los usuarios identifican tres factores claves que dificultan al Estado proporcionar una atención de calidad. El 43% de ellos manifiesta que algunos trámites presentan una burocracia excesiva, el 41% indica que existe poca coherencia entre la información brindada por el personal y las disposiciones institucionales, y el 29% de los encuestados considera que la eficiencia del personal es deficiente y carece de formación en atención eficiente.

Estos datos revelan que la opinión de los ciudadanos respecto a la gestión pública es desfavorable. Existe una expectativa por parte de la ciudadanía de que el Estado implemente las mejoras pertinentes para proporcionar un servicio de atención apropiado. En otras palabras, la investigación demostró que los ciudadanos esperan la implementación de las modificaciones requeridas para garantizar servicios de alta calidad, además de señalar una baja aprobación de la gestión pública entre los residentes. Por tanto, es fundamental que el servidor público de las municipalidades tenga presente que los usuarios son el componente esencial de cualquier institución y que su satisfacción con la gestión de las autoridades es crucial. En caso contrario, podrían retrasar o incluso posponer el pago de impuestos, arbitrios y otras obligaciones fiscales, lo cual es vital para el desarrollo de la comunidad. Así pues, resulta fundamental que los servidores ediles y los superiores jerárquicos trabajen juntos para identificar las diversas necesidades de la ciudadanía y, a partir de ahí, establecer mecanismos que garanticen su satisfacción.

En el contexto de la provincia de Andahuaylas, conformada por 20 distritos, se han identificado desafíos significativos en la prestación de servicios públicos. Según el Plan de Desarrollo Regional Concertado Apurímac al 2033, la región enfrenta problemas relacionados con la burocracia, la lentitud en la atención y la falta de eficiencia en la gestión municipal. Estos factores contribuyen a una insatisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios recibidos, ya que una mala calidad en la atención y la gestión genera un impacto directo en la percepción y satisfacción de los usuarios (Gobierno Regional de Apurímac, 2023).

Además, informes de la Contraloría General de la República han evidenciado presuntas irregularidades en proyectos de infraestructura en Andahuaylas, como en la obra de agua potable y alcantarillado, lo que ha generado un perjuicio económico y ha mermado la confianza pública en las instituciones locales (Contraloría General de la República, 2018). Estas situaciones reflejan una gestión deficiente y una falta de transparencia en la administración pública, afectando directamente la satisfacción ciudadana (Contraloría General de la República, 2018).

Otro factor relevante es la ausencia de herramientas de modernización tecnológica en la gestión municipal. La falta de plataformas digitales y sistemas de información eficaces retrasa la eficiencia de los trámites administrativos y dificulta la comunicación entre la municipalidad y la población (Gobierno Regional de Apurímac, 2023). Esta deficiencia no solo contribuye a tiempos prolongados de espera en la atención de los servicios, sino que también limita la capacidad de respuesta de la municipalidad ante las necesidades de los ciudadanos (Gobierno Regional de Apurímac, 2023).

Asimismo, se ha señalado la existencia de percepción de favoritismo en la atención municipal, ya sea por influencias políticas o beneficios otorgados por algunos ciudadanos para acelerar sus trámites. Esta práctica genera desigualdades en el acceso a los servicios y una sensación de injusticia entre los usuarios (Defensoría del Pueblo, 2023). Esto se suma a la falta de capacitación del personal municipal en la atención al ciudadano, lo que genera experiencias negativas en la interacción con los usuarios y refuerza la desconfianza en la gestión pública (Contraloría General de la República, 2023).

Para fortalecer el diagnóstico de esta problemática, se utilizaron entrevistas como técnica de recolección de datos, la cual permitió conocer de manera objetiva la manera y las condiciones en las que se brinda el servicio en la MPA. Esto permitió evaluar la eficiencia en la atención, la infraestructura disponible, la calidad del trato al ciudadano, la percepción de transparencia en los procesos administrativos, entre otros aspectos. Con base en los resultados obtenidos, se corroboró la existencia de deficiencias en la prestación de servicios municipales y su impacto en la confianza pública y satisfacción ciudadana.

Pronóstico

Si las deficiencias en la calidad del servicio y la confianza pública en el municipio de la provincia de Andahuaylas no son corregidas, se espera que la insatisfacción de los ciudadanos siga en aumento. Según Taufiqurokhman et al. (2024), la calidad del servicio se relaciona significativa con la satisfacción ciudadana, lo que sugiere que la deficiencia en los procesos municipales de Andahuaylas afectará negativamente la confianza de los ciudadanos y su disposición a interactuar con la administración pública. En línea con esto, Mbassi et al. (2019) afirman que la insatisfacción con los servicios municipales conlleva

una reducción de la participación ciudadana en actividades gubernamentales y un aumento de la percepción de corrupción en las instituciones públicas.

Además, el Gobierno Regional de Apurímac (2023) advierte que la falta de modernización en la gestión pública y los procesos burocráticos ineficientes impactan directamente en la confianza ciudadana y el desarrollo económico local. En Andahuaylas, esta situación podría traducirse en una menor recaudación tributaria, una disminución en la inversión en infraestructura y el fortalecimiento de prácticas informales en la resolución de trámites administrativos. A nivel nacional, Ortiz Llana et al. (2023) identificaron que la baja calidad del servicio municipal afecta la confianza en las instituciones y limita la percepción de eficiencia en la gestión pública, lo que podría replicarse en Andahuaylas si no se toman medidas oportunas.

Control de pronóstico

Para mitigar los efectos negativos señalados en el pronóstico, se deben implementar estrategias respaldadas por la evidencia. En primer lugar, Sabah Obaid y Ahmadb (2022) sugieren que la mejora en la calidad del sistema y del servicio en el gobierno electrónico tiene un impacto positivo en la confianza ciudadana. En ese sentido, la digitalización de los trámites municipales y la reducción de la burocracia no solo mejorarían la percepción pública, sino que también optimizarían la eficiencia operativa.

Por otro lado, Ochoa Rico et al. (2022) identifican que la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública fortalecen la confianza ciudadana y fomentan la lealtad institucional. En Andahuaylas, se recomienda la implementación de mecanismos de retroalimentación, como buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción y auditorías ciudadanas, con el objetivo de supervisar y optimizar la prestación de los servicios municipales.

Díaz Shupingahua et al. (2022) destacan que la implementación de servicios de gobierno electrónico mejora la satisfacción del usuario y facilita la accesibilidad a los servicios, lo que podría ser una estrategia clave en Andahuaylas para reducir los tiempos de espera y mejorar la percepción ciudadana.

Asimismo, la capacitación del personal municipal y la asignación eficiente de recursos son esenciales para mejorar la atención al ciudadano. Concha Bendezú et al. (2022) encontraron que la calidad de la atención influye directamente en la satisfacción de los usuarios en municipalidades peruanas, lo que resalta la importancia de programas de formación en atención al público, ética y gestión de calidad. En este sentido, el fortalecimiento de competencias del personal municipal contribuirá a reducir la percepción de favoritismo y a mejorar la relación entre los servidores municipales y la comunidad (Gobierno Regional de Apurímac, 2023).

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo influye el nivel de la calidad de servicio y la confianza pública en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, periodo 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- **P.E.1:** ¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, periodo 2023?
- **P.E.2:** ¿Cómo influye la confianza pública en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, periodo 2023?

- **P.E.3:** ¿Qué modelo teórico explica la influencia la calidad de servicio, confianza pública y en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, periodo 2023?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Relevancia social

El equipo de servidores públicos de la MPA de Apurímac, se verán beneficiados por esta investigación, que investigó la influencia de la calidad del servicio y la confianza pública en la satisfacción ciudadana. Además, este estudio podrá servir como referencia bibliográfica para investigaciones futuras. Así, se enfatiza la esencia de que la gestión municipal sea de mayor calidad y esté al servicio de la comunidad local. Los hallazgos de esta investigación han permitido identificar condiciones inadecuadas y desigualdades económicas y sociales entre los diferentes estratos de la zona. Se resalta la relevancia de esta información para desarrollar un plan estratégico que busque generar, a mediano y largo plazo, un cambio integral y sostenible en la provincia. Asimismo, la investigación se considera una herramienta crucial para la elaboración de estrategias y políticas públicas enfocadas en mejorar las condiciones de vida y reducir las desigualdades en la provincia de Andahuaylas, Apurímac.

Este documento presenta los resultados de manera transparente, convirtiéndose en una fuente de información directa para futuras indagaciones y otras organizaciones interesadas en la gestión municipal y el fomento del desarrollo económico local. Se valora la importancia de compartir los hallazgos, tomando en cuenta las características y necesidades particulares de las municipalidades distritales y provinciales, así como de las áreas circundantes que podrían enfrentar problemas sociales similares. Además, refleja un compromiso con la transparencia y la difusión del conocimiento, así como la disposición

de contribuir al progreso en este campo y mejorar la gestión municipal en general. Al compartir los resultados de forma abierta, se brinda la oportunidad a otros investigadores y entidades de beneficiarse de la información y aplicarla para abordar desafíos similares en sus contextos.

1.3.2 Implicancia práctica

Los resultados de esta investigación brindan a los servidores públicos de la MPA (Apurímac) un sustento para fortalecer los procesos de gestión pública. En este sentido, el estudio aporta evidencia sobre cómo la calidad del servicio y la confianza pública influyen en el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención que reciben en la institución municipal. El estudio contribuye a generar conocimiento útil y contextualizado a partir de los datos obtenidos en una muestra representativa del ámbito municipal. Los resultados permiten sustentar decisiones informadas orientadas a mejorar los procesos de gestión y a validar la eficacia de las acciones que actualmente desarrolla la institución. De este modo, la recopilación y el análisis de la información se consolidan como herramientas estratégicas que fortalecen la capacidad institucional para diseñar, ejecutar y evaluar políticas públicas con base en evidencia.

1.3.3 Utilidad metodológica

La presente investigación se sustenta en un marco teórico claramente definido y se enmarca en el nivel básico-explicativo, orientado a identificar cómo la calidad del servicio y la confianza pública influyen en la satisfacción ciudadana en la MPA, Apurímac. Su desarrollo metodológico fue cuidadosamente planificado y ejecutado bajo criterios de validez, confiabilidad y coherencia interna, lo que garantiza la solidez de los resultados obtenidos. El estudio demuestra la utilidad de aplicar un enfoque metodológico riguroso

como medio para generar conocimiento verificable y transferible a otros contextos de gestión pública. Asimismo, enfatiza la importancia de mantener equilibrio entre los aspectos formales (diseño, instrumentos y procedimientos) y los sustantivos (coherencia teórica y pertinencia contextual), en concordancia con la literatura científica vigente. Este rigor metodológico no solo fortalece la credibilidad de los hallazgos, sino que también ofrece un modelo de referencia para futuras investigaciones sobre calidad del servicio y confianza institucional en el ámbito municipal.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Explicar la influencia del nivel de la calidad de servicio y la confianza pública en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, periodo 2023.

1.4.2 Objetivos específicos

- **O.E.1:** Explicar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.
- **O.E.2:** Analizar la influencia de la confianza pública en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.
- **O.E.3:** Proponer un modelo teórico que explique la influencia de la calidad de servicio, confianza pública en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación temporal

El horizonte temporal del estudio corresponde al periodo 2023, con base en los datos de dicho año.

1.5.2 Delimitación espacial

Se delimitó como área de estudio la jurisdicción municipal de Andahuaylas, en el departamento de Apurímac.

1.5.3 Delimitación conceptual

Tiene sustento teórico de acuerdo a las teorías y conceptos sobre la calidad de servicio, confianza pública y satisfacción ciudadana.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Bases teóricas

2.1.1 *Calidad de servicio*

2.1.1.1 Conceptos

La calidad de servicio se comprende como una apreciación proveniente del cliente o usuario, y se apoya en entender sus requerimientos, además de sobrepasar sus expectativas en relación a una prestación puntual. Esta variable está directamente vinculada con la satisfacción de los consumidores. (Gaffar Khan *et al.*, 2018).

Continuando con el orden establecido, los clientes gustan de prestaciones de calidad reciben mayor regocijo lo que les genera agrado y estímulo a realizar futuras compraventa con la organización, Asimismo, también están dispuestos a recomendar la entidad prestadora de oficios.

Schiffman y Lazar Kanuk (2010) afirman que “la particularidad de un servicio esta influenciada por el tamaño y el sentido entre la suposición del usuario y la estimación (percepción) de la función que verídicamente admite dicho usuario” (p.154).

En otro contexto, Hernández de Velazco *et al.* (2009) proponen “la calidad de servicio como instrumento potencial, necesita la activación de una cultura organizacional, los individuos vinculados asumen responsabilidades, seguir una nueva fase y mejorarla con la intención de lograr la preferencia de los compradores recurrentes y nuevos”(p.460).

La acepción calidad del servicio es entendida como el balance que realiza el consumidor entre suposiciones y las impresiones que obtiene refiriéndose a las perspectivas del producto y/o servicio y lo que concretamente se recibe en determinado periodo de tiempo. Aquellos que serán examinados para determinar realmente la particularidad de la postventa.

Existe variabilidad en la acepción de calidad de servicio, según la variabilidad en la que se encuentre y esta se desarrolla mediante la vivencia la cual debe reiterarse en el transcurso de la adquisición, de esa manera el consumidor podrá percibir y constatar de manera pertinente y real lo que representa la calidad de manera similar se aprecia la observación en la entidad al momento de la adquisición de bienes y/o prestación de servicios, donde se tomaran aspectos como color, forma, materiales, la creación de la empresa y el monto que el cliente determina a la calidad recibida, así como su aptitud al pago por lo adquirido.

La atención al cliente cumple un rol preponderante siendo la calidad del servicio el orientador de los elementos de una organización y sus actividades. Se trasforma en requerimiento primordial para contender en el ámbito de las asociaciones industriales y comerciales a escala global dado que en su repercusión en resultados financieros en un corto y largo plazo son productivos para las empresas que intervienen en el proceso de atención al cliente.

El trabajo permanente de las organizaciones en la última década tuvo que evolucionar para alcanzar sus metas. La calidad de servicio deriva de calidad y se enfatiza prioritariamente en la satisfacción del cliente.

Por su parte Parasuraman *et al.* (1988) indican que la calidad se ocasiona durante la contribución del servicio, normalmente en acción recíproca por parte del cliente y el personal de la organización, es decir; subordinarse al desempeño del asalariado. Al hacer mención acerca de calidad de servicio, se entiende como la idoneidad de satisfacer al cliente sus requerimientos, deseos, es decir; el regocijo que se ofrece al cliente mediante la contribución de un servicio.

Gryna *et al.* (2007) mencionan que las empresas u organizaciones establecen contactos directos entre los compradores o clientes a través de un asistente, facilitando roles de mediador, ejecutor e interponen sus peticiones para satisfacerla.

En ese entender brindar un servicio de calidad fue y seguirá siendo un rol imperioso, ya que la preferencia de los usuarios por una organización específica les permite posicionarse en su mercado objetivo, otorgándoles ventaja competitiva frente a otros y, sobre todo, generando satisfacción.

En tiempos actuales, los establecimientos muestran una gama de opciones y alternativas para el cliente y estos sienten la necesidad de requerir mejores y mayores avances tecnológicos, sino también el dotar de un personal altamente preparado y capacitado en redes de conocimientos y aprendizaje, así como; en la indagación e innovación. La totalidad de los aspectos antes mencionados coadyudan a un mejor desempeño organizacional, siendo el cliente el resultado definitivo. Dicha tendencia se mantiene desde los inicios con la noción de calidad y se perpetúa en pleno siglo XXI (Hernández de Velazco *et al.*, 2009).

2.1.1.2 Calidad de servicio en la gestión pública

De acuerdo con Izquierdo Espinoza (2021), la mira del estado peruano en cuanto a políticas de modernización es dotar de prestaciones de calidad actualizadas a las necesidades de la colectividad. Desde la aparición de la administración privada, conceptualiza la calidad de servicio como su finalidad de estudio (Jemes Campaña *et al.*, 2019). Con la mundialización, los prototipos sociales y la variabilidad que es recurrente en ellos, así como; la incorporación del concepto de competitividad en grado empresarial y poblacional, entender tanto la administración pública, así como los gerentes de entidades dedicadas al ámbito privado, entender la relevancia de calidad de servicio en el desarrollo

de diferentes actividades. El Estado peruano mediante la Secretaría de Gestión Pública (2013) a Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, constituye y propone una serie de intentos coordinados para asegurar que todos los servicios que otorga el estado peruano hacia el ciudadano sean de calidad.

La ley de modernización del estado en concordancia con las entidades públicas del Perú, concuerdan que es vital contar con usuarios felices por la calidad de servicios que se les otorga. En los últimos años nuestro país, así como distintos países de nuestra región enfatizan la calidad como un elemento esencial en múltiples áreas de aplicación. Las áreas como la educación, la salud, el desarrollo social y sostenible son requerimientos solicitados por los ciudadanos que la administración pública ofrece. (Lastra Torres y Torres Moraga, 2008). En todos los ámbitos que cubre la gestión pública el regocijo del usuario se ha vuelto un indicador clave y una intranquilidad central en la gestión de las distintas unidades involucradas (Casalino Carpio, 2019). La necesidad de paliar la necesidad social de servicios de calidad, demanda que las entidades tanto públicas como privadas ejecuten estrategias basadas en el comentario de los beneficiarios, lo que les permitirá comprometerse a una atención confiable, oportuna y cordial para los usuarios (Robledo Galván *et al.*, 2012).

Donabedian (1986) señala que la calidad en sector estatal su objetivo es realizar una inspección cíclica de los procesos llevados a cabo, de modo que lo recabado manifiesten las áreas de oportunidad que deben de aproximarse para reducir las brechas entre el desempeño logrado y los resultados que pretenden lograrse, tomando al ciudadano como beneficiario y asumir la postura de mejoramiento continuo. Como indica, Lara López (2002) afirma y sugiere que lo esencial dentro de las organizaciones públicas consiste en identificar lo que los beneficiarios esperan admitir, para así poder ofrecer servicios que cumplan e incluso superen sus expectativas. En este contexto, las etapas de

evaluación de la calidad del servicio son elementales en la administración de las instituciones puesto que permiten esbozar estrategias objetivas que aportan en la resolución de problemas que puedan aparecer.

Por su parte Payne (1996) menciona que la puesta en funcionamiento de múltiples mecanismos de evaluación permite alcanzar una mayor eficiencia en la administración de recursos de las organizaciones gubernamentales, así mismo; respaldar una atención pertinente y confiable a los usuarios, contando con un material de apoyo para la toma de decisiones institucionales. En tal sentido, es decisivo la evaluación de los servicios, estas no son tan sencillas de realizarlos puesto que presentan una serie de particularidades y características que no pueden apreciarse a simple vista que los productos concretos. Duque Oliva (2005) menciona que lo sustancial en referencia a las singularidades de la calidad de los servicios en consumo son: heterogeneidad imperdurabilidad, e inseparabilidad dentro de los aspectos de las propiedades de los servicios.

2.1.1.3 Importancia de la calidad de servicio

La demanda por satisfacer las múltiples necesidades enfatiza sustentar los estándares de calidad en toda compañía, se reflejan en el abaratamiento de los costos, así como el liderazgo en el mercado y la gestación de empleos. Olvera Romero y Scherer Leibold (2009) afirma que la relevancia de la calidad en el servicio debe ser comprendida, es decir; la importancia radica en la toma de decisiones de las personas mas no en la lealtad y sus beneficios que esta ofrece. Piattini Velthuis (2019) enfatiza el cumplimiento y la satisfacción de expectativas, esta radica en el servicio de calidad destinada a los distintos consumidores, así mismo, se optimiza la fidelización por ser elemental para una determinada empresa. Brindar una función excepcional no solo aplaca las necesidades y expectativas de los consumidores a su vez, se enfatiza el compromiso y confianza en el

distintivo, en ese entender es básico implementar estrategias adecuadas que permitan mejorar constantemente la calidad del servicio. Desde la introspección hasta el lenguaje interno; existen distintas áreas en las que una organización puede enfocarse para aumentar su estándar y sobresalir entre la competencia.

Un elemento que permite diferenciar entre una empresa competitiva y otra no tan competitiva es la calidad que esta brinda el dotar de servicios y productos de mayor calidad incrementa la satisfacción y la fidelidad de los clientes, aumentando la rentabilidad de la empresa, así mismo, crucial que las organizaciones planifiquen la garantizan la calidad de su bienes y servicios a través de un pertinente gestión de calidad, es pertinente el involucramiento, implementación , seguimiento de todos los agentes de la organización. Es relevante la función que desempeña tanto en los clientes como en la empresa, es decir; calidad de servicio es fundamental entender comprender y conocer más aun en aquellos que tienen trato inmediato con los clientes el agente de la empresa asume como factores elementales en el desarrollo de las actividades comportamiento profesional y la seriedad con la que se desempeña la organización. El porvenir de una empresa está en relación de brindar un ápice de sus bienes y servicios; sin embargo, en el ambiente externo no se considera los antes mencionados sino se enfatiza a trabajadores, gerentes, propietarios quienes son los portavoces en el mundo externo.

2.1.1.4 Elementos que contribuyen a la calidad de servicio

Terán Ayay *et al.* (2021) intuir acerca de la calidad del servicio consiste en la toma de decisión, el prestador de servicios aplaca los intereses y las carencias de los clientes y/o usuarios, elementalmente se percibe un balance de la excelencia y la satisfacción que los usuarios abordan al utilizar un determinado servicio. Se examinan elementos que colaboran a la calidad de servicio, el incentivo y capacitación del capital humano, según lo

mencionado (Najul Godoy, 2011). Por esta razón, es trascendental la actualización del capital humano que está en contacto con el público estos aborden nociones informativas, experiencias vivenciales que fomenten la transformación cognitivo y conductual con la intención de mejorar la calidad de atención a los usufructuarios del servicio que ofrece la organización. El entrenamiento del capital humano acepta transformar procedimentalmente su accionar y aumentar su accionar en el desarrollo de sus operaciones, lo que aumenta la efectividad organizacional.

El objetivo propuesto en toda organización recae en el capital humano con la cual se cuenta para ello es necesario que este bien este se encuentre en constante capacitación en dimensiones técnicas, profesionales, culturales y principios éticos. Llevar a la práctica, programas de actualización que brinden herramientas e insumos al personal, así desempeñarse eficazmente en la organización, nace de una necesidad de abordar y cumplir los estándares de cada cargo. Al interior de este marco la instrucción del capital humano es fundamental para lograr la competitividad en la organización en virtud de ello perfeccionarse en programas de actualización y cursos tanto presenciales como virtuales adecuados a las necesidades de la organización no es derroche de capital sino una inversión esencialmente en las áreas de creación y servicio al consumidor.

Es conveniente determinar e implementar fronteras bien definidas en cuanto a las políticas de desarrollo de recursos humanos; en ese entender la gerencia centra un porcentaje en el crecimiento individual avalándose en programas que diagnostiquen en un tiempo determinado la falta de actualización del personal así aumentar su rentabilidad y alcanzar su estándar requeridas por la nueva organización. En concordancia con lo mencionado anteriormente la actualización del capital humano se evidencia un desarrollo en la mejora de la atención al cliente en distintos aspectos como: técnicas de ventas de un determinado producto, servicios entre otros, esto ayuda a aumentar el puntador para

desempeñarse eficazmente su labor de atención tanto introspectivamente como externamente.

Es radical en cualquier sistema de atención al cliente contar con la supervisión y estímulo permanente del capital humano, desarrollar dicha labor facilitando el logro de metas establecidas en su puesto, afianzando el logro de metas de la organización, así como tener objetivos claros en los distintos niveles de la empresa es esencial para el logro de una calidad de servicio. La motivación comprende los estímulos conscientes como inconscientes, estos determinan el accionar de un individuo de manera precisa, es decir, es una composición de pasos fisiológicos como psicológicos que estipulan en un tiempo determinado es primordial de hacia dónde se quiere llegar y determinar los objetivos planteados.

2.1.1.5 Características de la calidad de servicio

Hoffman y Bateson (2011) indican que “la calidad de servicio se centra en las impresiones y suposiciones del cliente, estas se encuentran vinculados uno en relación con el otro. El consumidor antes de hacer uso de un servicio muestra interés y al recibir, forma impresiones” (p.45); al momento de relacionar las percepciones con las expectativas, es el cliente quien determina si las impresiones derrotan las expectativas que presentaban con anterioridad a aceptar el servicio. En su momento repercute en sus intenciones de continuar comprando en un futuro próximo en dicha organización. Por su parte Cottle (1991) señala que es crucial identificar las características que validen que un determinado servicio sea aceptado como de calidad referente a eso Parasuraman *et al.* (1985) identificaron las principales características que definen la calidad de un servicio.

Setó Pamies (2004) señala que “calidad de servicio es de las variantes fundamentales para la capacidad de una organización. Las empresas identifican que para

mantenerse en el mercado rivalizaste como lo es el actual, estas deben ofrecer un elevado nivel de calidad de servicio” (p.22). Se estima a la calidad de servicio como una peculiaridad que deben poseer las empresas para respaldar la complacencia de los usuarios con los servicios brindados, en tal sentido se produce una repercusión multiplicativa.

- *La intangibilidad.* El consumidor no puede valorar la particularidad de un artículo o trabajo en la postventa ni dar apreciaciones sobre la particularidad de los bienes obtenidos, esto se logra a través de la praxis constante de llevar a cabo la adquisición de bienes mediante la experiencia adquirida.
- *La heterogeneidad.* Los servicios que requieren una mayor construcción se consideran heterogéneos, ya que existe variabilidad entre los clientes, así como entre dos distintos periodos de tiempo, por esa razón la empresa está limitada de respaldar una permanente calidad en sus servicios; ya que se deduce que esta simula que lo ofrecido puede ser percibido de manera distinta por los clientes.
- *La inseparabilidad.* La constante acción recíproca entre cliente y el empleado durante la adquisición de un servicio producto conlleva a la afectación no positiva de la calidad evaluación y la toma de decisiones del cliente.
- *Imperturbabilidad.* La mayoría de los servicios debe estar disponible para ser consumido, no se puede detener. Es como si un municipio dejara de brindar el servicio de limpieza, entonces existiría un problema de contaminación. Es por ello que un gobierno local debe vincular sus acciones, por tanto, un servicio no puede dejar de brindarse, sin que se haya informado a la población, sobre todo si ese servicio es necesario. En referencia de las características de los servicios tienen importantes repercusiones en el atributo del servicio. Por ejemplo, es más fácil evaluar o examinar un producto en comparación con un servicio, ya que la evaluación de los servicios requiere una experiencia repetitiva para lograr una

comparación adecuada, lo que puede llevar más tiempo. Existe una ligera variación debido a la naturaleza inherente de los servicios, lo que hace que el cliente perciba un mayor riesgo en comparación con los productos.

2.1.1.6 Modelos de evaluación de la calidad de servicio

La calidad del servicio se explica como la equiparación respecto a la excelencia o preponderancia del servicio, basada en el juicio del consumidor sobre sus expectativas y aspiraciones. Para evaluar la calidad del servicio, se han instituido diversos modelos, los cuales se desarrollarán a continuación:

a) El modelo de Grönross

Existe una gama de factores que influyen en la calidad de un servicio: La calidad técnica, que refleja lo que los clientes perciben en sus interacciones con la empresa y se basa en la percepción del usuario sobre las características inherentes del servicio, como el horario de apertura, la fluidez en el proceso de pago, la variedad de productos, entre otros. La calidad funcional hace referencia a la manera en que se otorga el servicio, es decir, a la interrelación entre el cliente y el personal, así como a la operatividad del proveedor del servicio. La calidad percibida está relacionada con la imagen que el cliente tiene de la empresa. (Sotolongo González, 2003).

b) El modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff

Se basa en la presunción de las expectativas del usuario están en estrecha relación con el servicio de la empresa. Para valorar la calidad del servicio, el cliente puede regirse en algunas de las siguientes capacidades: elegir una característica de referencia, considerar la agrupación de características según el modelo

compensatorio, lo que implica que el consumidor acepta tener menos características a cambio de un mayor nivel que otras. (Sotolongo González, 2003).

c) *El modelo SERVQUAL*

Es una técnica de evaluación que se desarrolla mediante encuestas haciendo uso de cuestionario diseñado para cuantificar las diversas dimensiones e ítems que plasman los componentes de la calidad del servicio este método persigue la distinción entre las expectativas y percepciones de los clientes. El SERVQUAL se ha utilizado para estudiar la calidad de los servicios, y el desarrollo del instrumento final es el efecto de varios estudios realizados a lo largo de muchos años. El desarrollo inicio con reuniones guiadas, las cuales avalaron la hipótesis de la calidad del servicio percibidas por los consumidores, proveniente de la capacitación entre sus expectativas y sus vivencias con organizaciones que brindan un servicio (Bustamante Ubilla *et al.*, 2019).

d) *Modelo Service Performance SERVPERF*

El modelo SERVPERF surge en reacción a las críticas de una gran variedad de autores el modelo SERVQUAL, esencialmente en lo que representa su escala para cuantificar expectativas SERVPERF se auto menciona como un modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio basándose exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el rendimiento de servicio. La escala en mención descarta el uso de expectativas en la evaluación y utiliza una escala similar a la del SERVQUAL, empleando sus 22 ítems para evaluar únicamente las percepciones, lo que simplifica el proceso. Esto se fundamenta que existe una escasa evidencia de que los usuarios valoren la calidad de un determinado servicio, así como con las expectativas y percepciones Así mismo se menciona de la existencia de una

tendencia considerar altas las expectativas. Estos autores desarrollan su escala con un sólido respaldo teórico y han demostrado su superioridad psicométrica en comparación con el modelo SERVQUAL, según lo evidenciado por diversos estudios empíricos (Cronin y Taylor, 1992).

2.1.1.7 Dimensiones de la calidad de servicio

Como indica Parasuraman *et al.* (1985), un servicio de calidad puede convertirse en un diferenciador clave frente a otras organizaciones y garantizar que los usuarios experimenten satisfacción y estén contentos con la prestación. La medición de la variable es posible por medio del método SERVQUAL, ya que esta variable posee un enfoque es horizontal y preciso. De acuerdo con el propósito de la investigación se analizaron dimensiones e indicadores para cuantificar la calidad de servicio, ello tomando en consideración a Piattini Velthuis (2019) y, Solanellas Donato y Fanega Macías (2019).

a) Tangibilidad

La tangibilidad enmarca a todos los aspectos u elementos tangibles, y este engloba la condición de las instalaciones físicas, el mantenimiento que se le hace a las mismas, a su vez engloba a los diversos equipos empleados y materiales utilizados en los diversos procesos, considerando hasta la presencia y apariencia física de las personas. Con lo ya mencionado la tangibilidad denota las evidencias físicas de una organización, resaltando sobre todo la infraestructura y la eminente preocupación por la apariencia personal de sus integrantes; esta guarda estrecha relación con la percepción que tienen los usuarios a primera impresión. Son todas estas representaciones físicas las que determinan y establecen la imagen que proyecta una organización para con sus clientes, usuarios o consumidores.

b) *Fiabilidad o confiabilidad*

La confiabilidad en este contexto hace alusión a la capacidad que tienen las organizaciones para cumplir de manera óptima y adecuada todos los compromisos adquiridos; a su vez se entiende como la capacidad para ejecutar y llevar a cabo el servicio ofertado cumpliendo con todo lo establecido de manera fiable y segura. La confiabilidad dentro de las organizaciones engloba a la habilidad y capacidad de esta para cumplir con sus compromisos entablados con sus clientes o usuarios, apoyándose en factores que contribuyan a tal fin, a su vez al fortalecer la percepción de la confiabilidad de parte de una organización para con sus clientes o usuarios se fortalecen los vínculos de confianza y seguridad.

c) *Capacidad de respuesta*

La capacidad de respuesta comprende la habilidad y determinación de una organización para responder y atender de forma rápida los requerimientos de sus clientes o usuarios. Es decir, viene de la disposición y voluntad para apoyar a los consumidores o beneficiarios en la optimización y aprovechamiento total del tiempo que disponen, proporcionando una prestación rápida, garantizando la prontitud de respuesta antes solicitudes y requerimientos. La capacidad de respuesta está condicionada a su vez por la actitud y compromiso de una organización para atender las demandas y posibles conflictos, dudas en el proceso de compra, entrega y el servicio de postventa, en cumplimiento estricto de los tiempos establecidos.

d) *Seguridad y profesionalismo*

Enmarca la posición de los integrantes de una organización, resaltándose sus posturas actitudes y cualidades necesarias para la correcta prestación del servicio; estos aspectos a su vez fortalecen la sensación de confiabilidad, autenticidad y honestidad en la contribución del servicio; todos estos elementos contribuyen a la disminución de la posibilidad de presencia de inseguridad, o dudas, esto recae en la sensación de seguridad, y este factor se ve fortalecido por la credibilidad y confianza; todo ello se logra con una correcta prestación, aplicación de conocimientos y habilidades del personal. La seguridad es un aspecto que debe resaltar y ser prioridad en las organizaciones, debido a que con ello se garantiza el sentimiento de identidad de los clientes o usuarios para con la organización, generándose fuertes lazos de confianza.

e) *Empatía*

La empatía comprende la actitud que muestran los colaboradores de una organización para con los clientes o usuarios, direccionándose los esfuerzos a una atención personalizada, enfocada en el sentimiento de familiaridad, conocer al usuario y cuáles son sus necesidades, con ello se busca lograr que los clientes o usuarios se sientan únicos, importantes y especiales. Fundamentalmente Básicamente se pretende generar un vínculo marcada con los clientes, comprendiendo y asimilando sus requerimientos y las peculiaridades de cada uno; todo ello se consigue con la dosis correcta de empatía y una correcta comunicación, empleando un lenguaje claro, sencillo y constante. Todos los puntos mencionados contribuirán a que la organización logre un mejor vínculo con sus clientes o consumidores, satisfaciendo sus necesidades, cumpliendo con llenar sus expectativas y logrando su confianza y fidelidad, de manera que sean los mismos

clientes quienes por medio del compartir sus experiencias mejoren la reputación de una organización y sean así embajadores para ampliar y mejorar una cartera de clientes o consumidores.

2.1.2 *Confianza pública*

2.1.2.1 Conceptos

De acuerdo con Segovia (2006) menciona que la confianza pública, hace referencia a la familiaridad ciudadana en la aplicación de los bienes de uso compartido por parte de la gestión gubernamental. “Las libertades públicas fueron un tema ampliamente abarcado por las distintas disciplinas como por ejemplo las ciencias políticas, la antropología y sociología” (p.100). Levi y Laura (2000) indican que “la confianza es el núcleo del cual parte el entendimiento entre dos instituciones, lo cual es extrañamente incondicional (p.476). De manera diferenciada, la confianza de B sobre A obedece a que el penúltimo debe de ratificar de manera secuencial que es alguien de confianza, accionando de la manera que es esperada por el elemento primordial “La cercanía se consigna sobre una persona o un objeto en relación con el rol o habilidad específica mediante el cual este último tiene cualidades en su accionar” (p. 476). Norris (2011) manifiesta que “la familiaridad de las instituciones hace mención al soporte a los tres poderes del estado” (p.29). Si bien no. existe una búsqueda significativa del concepto entre una institución y los actores que la componen, puesto que su relación no es uniforme. Por lo tanto, la familiarización en las instituciones es más libre y autosuficiente en diferentes contextos, el respaldo de un portavoz elegido dentro de una organización en concreto Los motivos que preocupan a la población son los mayores grados de desconfianza persistentes en el tiempo.

La aceptación pública se refleja en la voz de los habitantes, manteniendo su ideal institucional a través de su accionar, obtienen resultados de bajo nivel de verificación. Criado y Herreros (2007) afirma que los habitantes llegaron a persistir en la elección de instituciones que sean eficientes al momento de cumplir sus roles. Por otro lado, diferentes actores refieren que el incremento de la confianza no solo reduce el desempeño institucional, sino que sustenta la visualización cognitivo- racional establecida, valorando los procesos y experiencias unipersonales con expectativas a un futuro (Güemes y Brugué, 2017; James, 2011). Además, los niveles de superioridad de confianza conlleva a tomar actitudes de cumplimiento voluntario de la ley en los habitantes de un determinado espacio geográfico (Kreps y Kriner, 2020). Es factible mencionar además que la confianza pública es uno de los aspectos que repercute en el incremento económico, la evidencia internacional muestra que países con mayor grado de confianza pública crecen más rápido.

La confianza es especialmente necesaria en organizaciones grandes en las cuales las personas interactúan con poca frecuencia. Trabajadores de grandes empresas o el gobierno son más vulnerables al abuso e incumplimiento de funcionarios de áreas diferentes. A pesar de que estas organizaciones podrían suplir la falta de confianza con protocolos que promuevan la cooperación entre unidades de trabajo, un estudio internacional encuentra que países con mayor grado de confianza pública tienen gobiernos más eficientes y grandes empresas que son más productivas (Pinzón Alfonso y Serrato Guana, 2021). La sustentabilidad del gobierno depende de los aspectos básicos de los dirigentes, por lo cual, la “confianza” es el pilar que se le brinda al habitante en la gestión pública. En un gobierno, la “confianza” es esencial para todo vínculo de colaboración en grupos sociales, como en diferentes métodos organizacionales y la relación entre los habitantes que se basa de manera específica en un régimen gubernamental. La confianza tiene una perspectiva ineludible de la correlación organizacional de un método social de un

país, que vela la importancia de la credibilidad de sus administraciones públicas, por lo que propicia un acto jurídico entre los actores sociales y la reducción de apremios de la colectividad social (Lewis y Weigert, 1985).

Las familiaridades pública están relacionadas con las confianza que rige las instituciones públicas y/o administración gubernamental; siendo la acción eficaz de los procedimientos políticos que se acoplan con los diferentes principios liberales y republicanos enfocando a la realidad social (Wences Simon y Güemes, 2016).

2.1.2.2 La confianza en las instituciones públicas

En concordancia con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos(OECD, 2018) la confianza de la población es las instancias gubernamentales es un desafío en el espacio estatal en este tiempo actual. El reconocimiento de la competencia tanto social y política que desempeña la función pública a través del proceso de diagnóstico permite aumentar y extender la disputa entre la eficiencia de los recursos gubernamentales orientado a la renovación política, garantizando la libertad de la igualdad de derechos en los ciudadanos.

La confianza de los habitantes en las instancias públicas procede a tomar de forma legítima y ejemplar, garantizando las necesidades del ciudadano promoviendo su bienestar. Se incrementa la confianza cuando contribuyen en las normativas gubernamentales, y se debilita cuando hay una limitada opinión pública deficiente; en el momento en que los mediadores entre los dirigentes y habitantes, llegan a ejecutar grupos de poder que influyen en la claridad del régimen social e instancias públicas. Al momento de difundir disertaciones sin fundamento; en el caso de los partidos políticos llegan a tener un dominio predominante sobre la vida pública; generando la adaptación y profesionalización de la política; si prevalece dominar las entidades gubernamentales. Asimismo, se resalta el

procedimiento jerárquico autoritario o cerrado de la gestión; al establecer los intereses particulares que predominan al interés público, por falta del ejemplo ético (Gomá Lanzón, 2014).

En cuanto a Innerarity (2006) refiere que es importante para la política y el estado lograr de manera eficiente la confianza pública a través de la organización de distintos actores, dirigiendo al bien común, la colaboración, la complejidad de la gestión social y llegar a hacer comprender a los ciudadanos la importancia de participar de una gestión eficiente. La gestión pública establece la colaboración de material para la obtención efectiva de esa confianza. Esta no responde de manera equilibrada si las planeaciones se basan desde la aprensión de las instancias en relación con los habitantes (Rosanvallon, 2006).

Montero *et al.* (2008) estima que el centro de ciertos aspectos, como la integridad por sí mismo, no asegura en su totalidad un desarrollo eficiente en la confianza y la reputación de las instancias públicas, por consiguiente, estos deben relacionarse con los demás factores que componen dentro del espacio de confianza. Por ello, la gestión pública está constituido por la interrelación de los principios de transparencia, asequibilidad, (ejemplaridad) modelo, evaluación de acciones, compromiso y validez jurídica que debe de considerarse en los programas de proyectos electorales y del régimen político, en las propuestas de las actividades administrativas, en las técnicas de acción, en el manejo de los recursos y la estimación de la gestión pública.

Para fortalecer la confianza política, la Administración pública debe promover en el tejido social disposiciones como la cooperación mutua, la reciprocidad, la participación democrática en los asuntos públicos, el involucramiento comunitario, el compromiso cívico y la adscripción a asociaciones y colectivos de voluntariado. Con ello, los principios y valores no solo ordenan la gestión interna, sino que la Administración se convierte en

canal de irradiación hacia la ciudadanía mediante políticas y actuaciones que buscan sedimentarlos. En última instancia, este cometido se materializa a través del personal público, llamado a asumir y practicar activamente dichos principios y valores.

2.1.2.3 Importancia de la confianza pública

De acuerdo con Rodríguez (2009) la confianza pública posee un carácter estratégico porque permite identificar con mayor precisión los factores que intervienen en su configuración. Atender a esos elementos críticos no solo orienta su fortalecimiento, sino que convierte a la confianza en un mecanismo eficaz para promover el acatamiento voluntario de normas y políticas. “La capacidad de las instituciones públicas para conseguir marcos de seguridad y confianza socialmente aceptables aplicados al desarrollo común” (Abels, 2005, p. 344).

La confianza de parte de una comunidad para con sus instituciones estatales es un factor clave para la sociedad y unos de los requisitos fundamentales para una buena gobernanza en pos del desarrollo económico (Putnam *et al.*, 1994). Como indicador de cohesión social, la confianza en las instituciones es crucial en el diseño y la implementación de reformas procrecimiento orientadas a incrementar la calidad de vida de los ciudadanos (Easterly *et al.*, 2006). En efecto, altos niveles de confianza facilitan la provisión de bienes públicos y promueven la constitución de actores sociales y sociedades civiles saludables, lo que contribuye al desarrollo económico y social de un país, y al bienestar subjetivo de sus habitantes (Aker, 2007).

En América Latina, la desconfianza institucional constituye un rasgo extendido (Easterly *et al.*, 2006). En el Perú, los indicadores son igualmente bajos: mediciones recientes de firmas encuestadoras sobre autoridades e instituciones registran niveles de confianza que raramente superan el 25 %. Este panorama evidencia una insatisfacción

generalizada con los organismos de representación, lo que merma su capacidad para canalizar las demandas y preferencias colectivas. La situación converge con una desafección política y un desencanto respecto del funcionamiento de la democracia (manifestados en baja participación cívica y asociativa), acentuados por los casos de corrupción de los últimos años. En consecuencia, diversos organismos estatales estratégicos son percibidos como poco confiables, con el consiguiente deterioro de su credibilidad y del apoyo ciudadano (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2023).

De acuerdo con De Zuani y Ruiz (2015) la confianza en el sector público constituye un elemento esencial, pues se construye a partir de una combinación de múltiples factores, muchos de ellos de naturaleza no económica, que influyen significativamente en la percepción que el ciudadano forma sobre el Estado y sus instituciones. Esta confianza resulta fundamental porque fortalece los vínculos entre la ciudadanía y el aparato estatal, consolidando la legitimidad institucional. No obstante, los autores advierten que la informalidad o la ilegalidad en las acciones, procedimientos o comportamientos de los servidores públicos puede debilitar de manera considerable esa confianza. En consecuencia, todo gobierno (sea nacional o local) que aspire a promover políticas de desarrollo sostenible debe garantizar que sus procesos, prácticas administrativas y conductas funcionales sean transparentes y confiables desde la percepción del ciudadano.

Es esencial restablecer la confianza de la ciudadanía en las entidades estatales con el fin de reiniciar una trayectoria de desarrollo inclusivo y de mejora del bienestar generalizado en una nación. La confianza implica una expectativa positiva sobre las intenciones y los comportamientos de los otros. Y esto no solamente aplica a las

relaciones interpersonales, sino también a las instituciones públicas y el sistema democrático.

2.1.2.4 Modelo de la confianza pública

Das y Teng (2001) mencionan que “la confianza se comprende como un estado de expectativa positiva bajo situación de riesgo acerca del comportamiento futuro de la parte sobre la cual es depositada esa expectativa” (p.255).

No obstante, esta caracterización amplia de la confianza no precisa cómo se configura (ni cómo se frustra) esa expectativa favorable. La literatura plantea tres modelos que ofrecen lecturas complementarias sobre la confianza depositada en las entidades públicas: (a) el modelo competencial, que la vincula con la pericia y el desempeño de los sistemas de expertos; (b) el modelo cultural, que la asocia al alineamiento valorativo entre instituciones y ciudadanía; y (c) el modelo relacional, que la entiende como producto de procesos interactivos en los que los vínculos de autoridad y dependencia articulan la relación entre instituciones y audiencia.

a) Modelo competencial

Como se indicó previamente, en el modelo competencial de confianza, la asignación de confianza pública hacia las instituciones se determina en función del grado de competencia que estas exhiben en la realización de sus responsabilidades.

“Esta perspectiva adscribe una relevancia muy significativa al fenómeno de la confianza hacia las instituciones, ya que considera que el funcionamiento de las instituciones modernas descansa, en gran medida, sobre la confianza activa”

(Giddens, 1999, p. 36).

En este modelo, el perfil de confianza pública hacia las instituciones de experticia descansa en una percepción social que deposita una fe fundamentada en la

racionalidad científico-tecnológica y en su capacidad para identificar y gestionar riesgos. Con mayor precisión, Giddens utiliza el término confiabilidad para aludir a una modalidad de confianza condicionada, sujeta a revisión y modulada por el grado de escepticismo y por las controversias que atraviesan el ámbito experto. En consecuencia, la fe que compensa el desconocimiento ciudadano sobre los sistemas expertos (y sostiene su confiabilidad) se debilita a medida que se intensifican las discrepancias entre especialistas respecto del alcance de los riesgos sometidos a escrutinio.

b) Modelo cultural

El modelo cultural desestima que la confianza en las instituciones de experticia dependa de un supuesto aumento “objetivo” de riesgos difíciles de controlar. Sus exponentes centrales, Mary Douglas y Aaron Wildavsky, formulan una teoría cultural de la percepción del riesgo que destaca la contextualidad de toda evaluación social del riesgo (Douglas y Wildavsky, 1983). En consecuencia, esta perspectiva centra el análisis en la correspondencia entre los esquemas valorativos presentes en una sociedad y los riesgos que dicha sociedad selecciona, prioriza y reconoce como pertinentes.

Así pues, el modelo cultural de confianza influye en la noción de que la asignación de confianza se fundamenta en una lógica cultural que promueve la confianza en individuos e instituciones que se perciben como similares en términos de valores que orientan sus acciones. En este sentido, desde esta perspectiva cultural podemos concluir que a menudo las propuestas tecnológicas son debatidas no tanto por la magnitud de sus riesgos e incertidumbres, sino por el modo en que, es decir, acorde a qué principios son promovidas (Levidow y Marris, 2001).

c) Modelo relacional Douglas (1996, p. 137)

En el modelo relacional, la confianza se refiere a la expectativa que el individuo otorga a las entidades reguladoras, fundamentada en un juicio de competencia que incorpora un factor de fe. En el modelo cultural, en cambio, las asignaciones de confianza responden a una forma cultural de valoración, que incluye una elección individual previa del conjunto de valores con el cual comprometerse, y un juicio estimativo libre acerca de la correspondencia valorativa con respecto al objeto de la confianza (Douglas, 1996).

Wynne (1996) indica que, en definitiva, la confianza, en este modelo relacional, es comprendida como un fenómeno social, en el sentido de que las asignaciones de confianza responden a dinámicas de dependencia, y no a expectativas libremente conformadas, como sucedía en los dos modelos anteriores. Por otra parte, el acento no se pone en los “aspectos objetivos (modelo competencial) o subjetivos (modelo cultural) de las relaciones entre las instituciones expertas y el público, sino más bien en el reconocimiento de que el impacto de la ciencia sobre la sociedad es de tipo epistemológico y cultural” (p.40). “El modelo relacional de confianza, sin embargo, destaca la dependencia, y la ambivalencia social ligada a esta dependencia, como características fundamentales de los procesos de interacción entre la ciencia y el público” (p.42). La confianza en este contexto no se manifiesta como una disposición deliberada, sino como un fenómeno que se deriva del conjunto de relaciones existentes en una sociedad.

2.1.2.5 Factores clave de la confianza pública

Un factor clave de la confianza institucional es la satisfacción ciudadana respecto al funcionamiento de la democracia y la percepción que se tiene de ella. Almond y Verba (2015) sostienen que la democratización inspira la creación de instituciones para el

empoderamiento ciudadano, siendo este el mecanismo mediante el cual decantan todas las posturas de la ciudadanía. García Marin (2017) explora el caso de los países latinoamericanos para analizar cómo la democracia influye en la confianza institucional. El escritor identifica en estos países rasgos de una ciudadanía menos proclive a participar, propios de democracias que emergen tras periodos autoritarios. En ese marco, los bajos niveles de confianza y de representación institucional observados en América Latina pueden explicarse por procesos democráticos aún en consolidación y por un pasado político inestable que alimenta la desafección hacia las nuevas democracias (Golder y Bormann, 2022; Sarsfield y Echegaray, 2006). Finalmente, Montero Gibert *et al.* (1998) subrayan que la legitimidad percibida y la satisfacción con el desempeño democrático inciden en la desconfianza institucional, lo que se refleja, entre otros signos, en tasas reducidas de participación electoral asociadas al descontento y al desencanto con la política.

Un segundo factor importante que expone el proceso de confianza pública en las instituciones públicas se relaciona con el desempeño de las mismas. North (1990) plantea que la confianza interpuesta por la comunidad es una respuesta racional relacionada directamente con el accionar institucional. Así, se puede interpretar que esta confianza o desconfianza se derivaría de atributos internos de las instituciones, particularmente de su habilidad para llevar a cabo las tareas para las cuales fueron concebidas. Por su parte, Norris (1999) observa que los países con niveles relativamente más altos de apoyo público son aquellos que tienen un mejor desempeño. Segovia *et al.* (2008) sostienen que los ciudadanos emiten sus juicios de confianza de manera estable a través de una evaluación que demuestre si una institución realiza las acciones que se espera de ella (capacidad) y las percepciones respecto de la voluntad o el interés de esta para actuar en pos del bienestar de la sociedad (benevolencia).

Un factor adicional que puede potenciar la confianza ciudadana en las instituciones es la existencia y puesta en práctica efectiva de mecanismos de participación. En esa dirección, Putnam *et al.* (1994) sostienen que la asociación cívica y la participación social habilitan espacios de interacción que favorecen la comunicación y, con ello, la generación de confianza a través de redes de involucramiento cívico. A su vez, Anderson y Tverdova (2001) advierten un vínculo entre la aprobación pública de las instituciones y la identificación partidaria, de modo que la confianza institucional puede exhibir sesgos derivados de alineamientos ideológicos. Con todo, conviene distinguir con claridad el apoyo político de la confianza en las instituciones: mientras el primero obedece primordialmente a orientaciones ideológicas, la segunda se asienta en garantías de representación, imparcialidad y rendición de cuentas.

Por otra parte, un determinante crítico de la confianza institucional está asociado a los actos de corrupción, la colusión y los conflictos de interés que se originan en el propio entramado público. En la práctica, las decisiones de los actores suelen oscilar entre contribuir al interés general y perseguir beneficios particulares; cuando prevalece lo segundo, los episodios adquieren alta visibilidad mediática, lo que amplifica su difusión e impacto en la confianza ciudadana (Nye *et al.*, 1997). Además, Bowler y Karp (2004) muestran que los dirigentes implicados no solo ven reducidas sus probabilidades de reelección, sino que también erosionan los fundamentos de la confianza en la institucionalidad democrática.

Morris y Klesner (2010) relevan el carácter endógeno de la relación entre corrupción y confianza institucional, puesto que el deterioro de esta última podría generar apatía o displicencia entre los ciudadanos respecto del actuar probo de los funcionarios del Estado y cierta tolerancia a las irregularidades reveladas a la luz pública.

2.1.2.6 Ámbito de acción para mejorar la confianza pública

Conforme a Güemes (2016) la confianza pública en las entidades estatales se expresa en la evaluación social que la ciudadanía realiza de las actuaciones gubernamentales. Su configuración descansa en estructuras e imaginarios colectivos y se nutre de experiencias cotidianas, aprendizajes no formales e información disponible. Aunque con frecuencia se la describe como actitud o percepción, la confianza debe entenderse como un proceso dinámico que articula la lectura del pasado con expectativas de futuro. Esta misma lógica opera respecto de la confianza en las instituciones y, en particular, en la administración pública. La confianza tiene un correlato cognitivo/racional (que implica evaluar información pasada y presente del entorno), otro afectivo/emocional (vinculado a socialización primaria y secundaria, a las expectativas de futuro y a la suspensión de la duda sobre aquello en lo que se confía) y otro sociológico/rutinario (basado en la presuposición de que los otros actuarán de modos correctos) (Nikolova *et al.*, 2015).

Güemes y Brugué (2017) considera que, en el caso de la confianza en la administración pública, se establece que a veces sirve para expresar la satisfacción que los ciudadanos tienen respecto a la democracia y la provisión de bienes y servicios; otras veces para referir al afecto u orgullo que despierta una organización; otras veces se confunde con la confianza en el gobierno. La confianza pública es la expectativa favorable de la ciudadanía respecto de las intenciones y conductas de servidores y funcionariado, sustentada en componentes cognitivos, afectivos y sociales, que facilita la interacción recíproca y el despliegue de procesos colaborativos y participativos.

Tras realizar las aclaraciones pertinentes, se definen cuatro áreas de intervención que la administración pública no debería obviar para potenciar la confianza ciudadana en ellas.

a) *Información sobre el desempeño y acción de las administraciones.*

Con frecuencia, la desconfianza institucional responde menos a un desempeño deficiente que a asimetrías informativas: la ciudadanía desconoce qué hace la organización y con qué resultados, y completa esos vacíos con relatos de terceros o coberturas mediáticas fragmentarias. Ante ello, los mecanismos de rendición de cuentas, la transparencia proactiva y una comunicación pública basada en evidencias resultan especialmente eficaces para visibilizar la misión de la entidad y su compromiso con el interés general. Sostenidas en el tiempo y bien ejecutadas, estas acciones reemplazan rumores por datos verificables y contribuyen a reconfigurar los imaginarios colectivos.

b) *Productos de calidad.*

La insatisfacción con los bienes y servicios públicos (o su cobertura insuficiente) suele pesar de manera relevante en la evaluación ciudadana, aunque no siempre sea el factor decisivo. Para revertirlo, resultan clave las reformas de gestión orientadas a mejorar el desempeño (estándares de calidad, metas verificables, monitoreo y retroalimentación) y la implementación de políticas sociales que amplíen acceso y oportunidad en la provisión.

c) *Procesos imparciales y abiertos*

La percepción de injusticia procedimental emerge cuando algunos usuarios obtienen trámites o servicios con ventajas indebidas (p. ej., citas médicas o documentos sin demoras), lo que erosiona cualquier vínculo afectivo con la entidad. De modo similar, cuando se restringen las oportunidades de deliberar o participar en decisiones que impactan a la comunidad, se desalienta el involucramiento cívico. Promover reglas claras, tramitación equitativa, lucha frontal contra la corrupción e instrumentos efectivos de participación (consultas,

veedurías, presupuestos participativos) es un camino probado para reconstruir confianza.

d) Imaginarios y prejuicios.

Las representaciones colectivas sobre personas e instituciones están ancladas en imaginarios sociales que la acción política puede dignificar (orgullo por lo público) o devaluar (predilección por lo privado). Aunque complejo, es imprescindible cultivar capital simbólico en torno a las entidades públicas mediante narrativas de valor público, comunicación honesta, pedagogía cívica y reconocimiento a buenas prácticas. Ese trabajo cultural sostenido favorece respeto, aprecio y confianza hacia la institucionalidad.

2.1.2.7 Dimensiones de la confianza pública

De acuerdo con Norris (2011) la confianza pública hace alusión al apoyo total y generalizado hacia las entidades del gobierno, a las autoridades y funcionarios que la conforman, siendo este de carácter colectivo y dependiente de los sucesos y respuestas emitidas ante determinados sucesos de parte de estas instituciones; la confianza viene a ser un punto fluctuante y cambiante en el tiempo sea de forma positiva o negativa. De acuerdo con el propósito de la investigación se consideraron dimensiones e indicadores para cuantificar la confianza pública, es por ello que se tomó en consideración a Benites (2021) y, (OCDE/CAF/CEPAL, 2018).

a) Percepción de la corrupción

Primeramente se establece que la corrupción es un acontecimiento vasto y nocivo, el cual afecta a entidades tanto el sector estatal como privado, sin embargo este es un fenómeno que se puede denotar con mayor presencia en la administración pública, y este no solo enmarca al saqueo o mal uso del patrimonio del estado, sino

que engloba también el ofrecimiento y la recepción de sobornos, la malversación y la asignación negligente de fondos y gasto público, la hipervaluación y subvaluación de precios, el tráfico de influencias, al apoyo a decisiones judiciales equivocadas, los procesos y concursos y procesos de licitación amañados, y otras transgresiones de índole similar. La corrupción suele medirse mediante el Índice de Percepción de la Corrupción (IPC), el referente comparativo más difundido a nivel internacional; su propósito es estimar los niveles percibidos de corrupción en el sector público de cada país a partir de valoraciones de expertos y del empresariado. Sin embargo, los actos de corrupción pueden ser denotados por la ciudadanía en su conjunto, ya que estos pueden denotar estos actos en la cotidianeidad, empezando desde aspectos minúsculos hasta algunos que se muestran muy evidentes frente a la mirada de la población. Estos sucesos van ocasionar un impacto respecto a la satisfacción de la ciudadanía, además de que la confianza y apoyo a la gestión se vea deteriorada y se produzca un ciclo de descontento y rechazo.

b) Presencia física de las autoridades

Debido a los acontecimientos suscitados a consecuencia de la pandemia mundial provocada por el Covid-19, se promovió el confinamiento de las personas, evitándose el contacto físico entre las personas, siendo esta una medida sanitaria y de lucha contra el aumento de casos de contagio, dándose con ello paso a la virtualidad, el cual incluyó a todos los sectores, desde la educativa hasta la gubernamental. Sin embargo, una vez superada la crisis sanitaria se volvió a la normalidad, pero se denota que algunos procedimientos mostraron cambios, adecuaciones y en algunos casos mejoras. Si bien es cierto que en su momento el contacto físico entre las autoridades y los funcionarios públicos fue obligatorio y necesario, una vez superada las prohibiciones se pudo denotar que, en la

administración pública, especialmente en los gobiernos locales la ausencia de dichos servidores estatales. Se ha hecho común que las autoridades en la mayoría de ocasiones no se encuentren con la disponibilidad necesaria para atender determinadas demandas de la ciudadanía, sumado a ello que no se denota la visibilidad de los mismos, evitando el contacto con la población, no atendiendo entrevistas personales con los ciudadanos o determinados medios de comunicación, y no dando respuesta ante ciertos cuestionamientos, críticas o solicitudes de explicación frente a casos específicos; esta ausencia y falta de presencia de las autoridades puede recaer e influir directamente en el deterioro de la confianza de la ciudadanía frente a sus autoridades y los funcionarios estatales, generándose un descontento de parte de la población, pudiendo esto provocar confrontaciones entre ambos actores.

c) Prestación de servicios a la ciudadanía

El gobierno por medio de sus diferentes entidades tiene arraigada la finalidad social, es por ello que garantizan la prestación de determinados servicios públicos, mismos que involucran educación, salud, saneamiento, transporte, infraestructura, servicios administrativos entre otros; siendo todos estos gestionados y prestados por la administración pública. Los servicios públicos engloban al conjunto de acciones y procesos, que generalmente cubren los requerimientos esenciales y básicos, que un estado garantiza a su población, cuyo fin es proporcionar una mejor calidad de vida y garantizar la igualdad de oportunidades.

La provisión de servicios públicos debe orientarse a satisfacer las necesidades colectivas. En consecuencia, corresponde garantizar acceso universal, no discriminación (independientemente del origen u otra condición), calidad y oportunidad en la atención, así como procedimientos transparentes y pertinentes

culturalmente. Del mismo modo, debe asegurarse información pública suficiente y comprensible que habilite la participación informada de la comunidad en la deliberación y toma de decisiones. Los servicios públicos prestados a la ciudadanía deben cumplir con determinadas condiciones, de las cuales resalta la calidad de los mismos, además de que su prestación debe ejecutarse con eficiencia y compromiso de parte de quienes son responsables de la prestación.

Finalmente, se establece que, para asegurar servicios públicos de calidad, los gobiernos deben administrar eficientemente los recursos asignados, con el fin de disminuir las desigualdades y cumplir sus deberes y responsabilidades conforme a la legislación vigente.

2.1.3 Satisfacción ciudadana

2.1.3.1 Conceptos

Grande Esteban (2005) refiere que el “regocijo de un beneficiario es el fruto de equiparar su apreciación de privilegios obtenidos; con las ilusiones que tenía de admitirlos. Si esta idea se presentara de manera pertinente se tomaría lo siguiente Satisfacción = Percepciones – Expectativas” (p.435). Para Kotler y Keller (2012) la satisfacción se comprende como “el común de emociones de satisfacción o desilusión surgen en una persona como resultado de haber realizado una comparación entre el valor percibido y las expectativas que se tenía en la utilización de un determinado producto (o resultado)” (p.128). Puesto que la satisfacción de los usuarios como una percepción de satisfacción o desencanto resultando de la comparación entre la experiencia del producto (o los resultados deseados) con las ilusiones de beneficios adelantadas. “Si los resultados son mínimos a las expectativas, el usuario experimenta sensación disconforme. En cambio, si los resultados se encuentran acorde a las expectativas, queda conforme, si los resultados

rebasan las expectativas, el cliente presenta una sensación de satisfacción”. Por su parte Zeithalm *et al.* (2009) establecen que “la satisfacción personal puede ser determinada como la valoración puesta en práctica del cliente de producto o prestación de servicio en atribución a las necesidades y suposiciones. La falta en su desarrollo genera insatisfacción con determinado producto o servicios” (p.104).

La satisfacción entendida como condición emocional de bienestar y de postura afirmativa de un individuo hacia determinados productos o prestaciones que percibe, las razones primordiales de satisfacción de residente con el accionamiento, el robustecimiento de la democracia y la importancia de las personas para utilizar canales y los diferentes servicios que brinda una entidad estatal (Kašubienė y Vanagas, 2007); así mismo los civiles deben estar decidido que los distintos servicios ofertados están direccionados para resolver dificultades o aplacar sus necesidades (Susanto *et al.*, 2017).

Susanto *et al.* (2017) hacen mención que la satisfacción es la circunstancia en que la aspiración, exigencias y las suposiciones de los seres humanos que emplean son respuestas a más ventas y consumidores leales. La situación emocional del cliente es el aplacamiento en respuestas de una evaluación total de los rasgos considerados como productores.

La satisfacción del cliente es la evaluación afectivo-cognitiva que realiza la persona tras el uso del servicio, expresada como un juicio global de agrado o desagrado. En términos operativos, puede medirse como la agregación (o suma ponderada) de las valoraciones que el individuo asigna a los distintos atributos del bien o servicio. Ahora bien, el desempeño que alimenta dicha evaluación no depende únicamente de las expectativas previas; también intervienen otros estándares de referencia (normas personales, experiencias pasadas, comparaciones sociales, percepciones de justicia). Por eso, superar expectativas muy bajas con un rendimiento apenas aceptable no

necesariamente genera satisfacción: por ejemplo, si alguien espera poco de un trámite y el resultado, aunque “mejor de lo previsto”, sigue siendo mínimo, es poco probable que experimente una sensación de satisfacción.

Por su parte, Chiavenato (2020) menciona que “la satisfacción del consumidor, es un causante fundamental concebido desde la visión de la organización y como una tarea continua, ya que la empresa al momento de verse proyectada con una imagen clara y correcta de sí misma” (p.67), debe tener claros sus recursos a disposición, así como el prototipo de relación que “anhela tener con sus clientes y establecimientos, de lo se quiere hacer para la continua satisfacción de las necesidades y la aspiración de los clientes.

Albrecht *et al.* (2003) mencionan que el aplacamiento de las necesidades del consumidor se alcanza a un estándar de servicio, por encima en referencia al de otra institución o empresa y que tiene como cimientos un abundante grado de entendimiento y conocimiento de los usuarios, así mismo, son los funcionarios los principales responsables de sostener y mejorar los estándares del servicio que se otorga.

Según Hoffman y Bateson (2011), los retornos de la satisfacción del cliente se manifiestan del lado oferente: cuando los usuarios están satisfechos, aumentan su propensión a la recompra y al consumo de más productos/servicios, lo que eleva la demanda que enfrenta la organización y repercute favorablemente en su cadena de suministro. En contraste, bajos niveles de satisfacción alimentan el boca a boca negativo y la publicidad adversa, cuyo alcance puede multiplicarse (hasta por diez) y raramente se revierte en el corto plazo.

2.1.3.2 Importancia y beneficios de la satisfacción ciudadana

La relevancia de la satisfacción ciudadana de acuerdo con Hernández Salazar (2011) se avoca en su sentido más primigenio, el gusto de un deseo, por derivación de la

satisfacción se comprende como el acto de aplacar una necesidad o anhelo, la dirección de estas dos expresiones determina la cualidad u ontología de lo que es satisfacer las urgencias de los usuarios. Debido al contexto y lo que involucra el aparato estatal, y a su finalidad social, la satisfacción de los ciudadanos es un pilar fundamental y al cual deben estar direccionados todos los esfuerzos de las entidades públicas, ya que estas se deben al cumplimiento y satisfacción de las necesidades de la sociedad. Debido a la situación y lo que abarca el aparato gubernamental a su visión social.

La satisfacción de los usuarios se logra mediante un cúmulo de condiciones que las entidades deben cumplir. Por tanto, se debe tener presente que en la actualidad los usuarios, además de esperar calidad en la prestación, buscan sentir una excelente experiencia. La satisfacción de los usuarios debe ser un factor esencial que todas las instituciones deben perseguir; por tanto, se debe buscar medirla y darle seguimiento, de manera que con los datos recabados se apliquen nuevas estrategias para aumentar calidad de la prestación.

El deleite de los usuarios consiste en el sentimiento en el sentimiento que una entidad genera en los ciudadanos, al momento que recurren a las diferentes dependencias que estas contienen, para recurrir a algún determinado trámite, solicitud y similares, y comparan estas con sus intereses. Entender los causantes que inciden en la complacencia del público ha dejado de ser un diferencial competitivo para convertirse en un punto clave para establecer un punto que determina el fin y propósito de una entidad. Al fin y al cabo, el grado de satisfacción se vincula estrechamente con la calidad que experimenta un usuario. Por lo tanto, no basta con ofrecer productos o servicios con calidad extraordinaria, sino que es imprescindible asegurar una excelente atención y que el usuario reconozca el valor de la prestación.

Una vez establecida la importancia de la satisfacción ciudadana, y logrado el fin se puede establecer los beneficios que trae consigo, destacándose el voto de confianza ciudadana que se pueda lograr en favor de la gestión actual, evitándose de esta forma el surgimiento de reclamaciones o casos de protesta de parte de los ciudadanos; cabe resaltar además que lograr una excelente atención y cobertura de todas las necesidades y requerimientos de la población involucra la presencia de signos de capacidad y compromiso en el ejercicio de sus funciones de parte de las autoridades y funcionarios públicos, acto que puede recaer en lograr una excelente aceptación y simpatía de parte de la ciudadanía, lo que puede en un futuro reflejarse en el reconocimiento y en procesos de reelección. Es claro que en la administración pública la satisfacción de los usuarios esta direccionada más a una correcta prestación de servicios, y la oportuna cobertura de los requerimientos de la población sin esperar una retribución monetaria de parte de la colectividad, ya que estas prestaciones están sujetas a la finalidad social de todas las instituciones que conforman el aparato estatal, siendo los clientes de estos, todos los ciudadanos de una nación y es a estos a quienes se deben todos estas entidades.

2.1.3.3 Expectativa y percepción en la satisfacción ciudadana

El regocijo del usuario se refleja con el desarrollo del cumplimiento de expectativas esperadas, así como, percepción positiva de los mismos; durante el trascurso de prestación de oficios, este debe tener un enfoque direccionado a la calidad en beneficio a los usuarios desde el momento de la atención inicial hasta la resolución final de las necesidades del mismo. Donde se debe conocer tanto las percepciones como las expectativas del cliente al recibir un servicio. Se toma en consideración la calidad desarrollada en los procesos que conlleva la prestación del servicio, buscando anclar en la

calidad absoluta en la prestación , en la que el patrón requerido de calidad se visualicen en el bienestar del usuario (Velázquez García y Arzate Salgado, 2015).

Del mismo modo, los autores Velázquez García y Arzate Salgado (2015) describen que el bienestar de los usuarios, en el entorno de los habitantes como solicitante de servicios durante una gestión pública, es un indicador importante dentro de dicha gestión, ya que se pueden crear instrumentos que permitan la recolección descriptiva sobre cómo el ciudadano percibe el desempeño del servidor público que le atiende durante el proceso a gestionar, así como un medidor de cumplimiento de las expectativas que éste tiene, lo que se “convierte en valores intangibles para la entidad ya que permiten generar información para conocer y analizar las impresiones y evaluaciones que el propio ciudadano hace del programa y de los servidores públicos que le brindan un servicio” (p.117).

Desde la perspectiva del ciudadano, Pérez *et al.* (1994) señalan que las expectativas constituyen una disposición psicológica respecto del servicio público al que se accederá, configurada a partir de experiencias previas y de información disponible (comunicaciones formales e informales). Tales expectativas operan como punto de partida que condiciona la vivencia de satisfacción. Los propios autores subrayan que las expectativas no surgen de un acto aislado, sino de un proceso acumulativo que integra creencias y juicios en una representación previa al consumo del servicio.

Por su parte Schiffman y Lazar Kanuk (2005) conciben la percepción como la impresión interna que el ciudadano construye sobre el servicio recibido, en función de sus atributos (esto es, las cualidades a las que el usuario otorga mayor consideración). Dicha impresión se modula con la experiencia, pues el entorno es dinámico: así, dos personas con motivación similar y en condiciones equivalentes pueden actuar de manera distinta según su particular modo de aprehender la realidad.

En coherencia con lo anterior, los usuarios esperan un servicio que satisfaga sus necesidades; de ahí que la gestión pública deba rediseñar estrategias centradas en el ciudadano, optimizando fases y procedimientos e incorporando la gestión de expectativas respecto de las prestaciones. Además, cuando las expectativas son altas y alguna etapa del proceso se vuelve inestable, la valoración de la calidad tiende a descender, aun cuando en otras circunstancias el servicio haya sido evaluado como adecuado.

2.1.3.4 Aspectos que contribuyen en la satisfacción ciudadana

Gore y Peters (1993) se debe establecer primero que en el sector público existe y se evidencia un elevado nivel de orden racional para distribuir y gestionar todos los aspectos por medio de los ciudadanos. Sin embargo, la desmedida diligencia que realizan los habitantes es una carga heredad de décadas pasadas. Pero las óptimas condiciones en la nueva fase de la información resultan indispensable e intrascendente. No obstante, persisten disposiciones de control para afianzar el cumplimiento de la administración pública, debido a que no son elementales en la gestión que ejecutan los ciudadanos. A pesar de ello, las entidades públicas, al contar con habitantes sujetos por ser privilegiados en diferentes servicios, carecen de bonificación para mejorar de forma eficiente las herramientas de administración en beneficio de los usuarios. Por tanto, las organizaciones deben buscar resultados positivos, clientes satisfechos y ser eficientes en la productividad, por ello, las instancias deben aprender, innovar y mejorar, considerando las siguientes características clave que contribuyan a ello:

a) Cutting Red Tape (cortando la cinta roja)

Las instancias públicas deben adoptar un enfoque emprendedor con liderazgo, dejando la desmedida formalidad enfocada en el funcionamiento de reglas y seguir de forma eficaz el sistema que fomenten la responsabilidad orientada a adquirir

resultados. Es primordial redirigir los mecanismos de control para prevenir problemas y así evitar sanciones a los que se confunden, frente a ello, eliminar capas indispensables de normalización que limitan la optimización.

b) Putting Customers First (poniendo a los usuarios primero)

Las instancias públicas están obligadas a satisfacer al ciudadano, con el propósito de prestar atención a los mismos, a través de grupos focales, encuestas y semejantes. Se debe reorganizar las operaciones elementales para cubrir las necesidades que influyen en los usuarios. Asimismo, fomentar estímulos para que los empleados puedan poner primero a los usuarios.

c) Empowering Employees to Get Results (empoderando a los empleados para obtener resultados)

Las entidades están obligadas a cambiar las estructuras culturales que poseen a través de las delegaciones de entidades públicas, otorgando autonomía a quienes se encuentran en primer plano para tomar determinaciones propias y dar solución a problemas para una mayor gestión. Es esencial, ofrecer una buena formación, charlas informativas y herramientas que aumenta la eficacia en los empleados y de esta manera efectuar un mejor entorno laboral. A medida que disminuye la carga administrativa y se fortalezca a los empleados se determinara la obtención de buenos resultados.

d) Cutting Back to Basics: Producing Better Government for Less (recortando lo básico: produciendo un mejor gobierno por menos)

Las entidades están obligadas a buscar la forma adecuada para mejorar la misión gubernamental, reevaluando los programas y procedimientos que verifica el proceso de duplicidad y beneficios para grupos específicos. De ese modo, deben de destinar recursos para incrementar la productividad, mediante créditos financieros a

largo plazo, y de esta manera emplear tecnología de última generación para minimizar los costos.

Finalmente, estas son las cuatro características principales que se deben de articular de manera que, entre todas ellas, llegan a complementarse sin perder su efectividad, reconfigurando la gestión pública a modo de analogía, y logrando así que las instituciones aporten un valor productivo.

2.1.3.5 Grados y componentes de la satisfacción ciudadana

De acuerdo con Torres *et al.* (2008) se establece un consejo general donde se debe analizar la satisfacción del ciudadano frente a sus bienes o servicios, considerando importante los elementos cognitivos y emocionales. Por lo tanto, el componente emotivo llega a corresponder emociones negativas o positivas; mientras que el componente cognitivo presenta factores que se reflejan en la evaluación y demuestran valoración que realiza el usuario de la práctica diaria.

Dick y Basu (1994) la conformidad del ciudadano puede entenderse como una postura que surge de la comparación entre el desempeño del servicio político. Esta disposición afecta no solo en la valoración de calidad sino también por las impresiones, expectativas y necesidades individuales por los usuarios. En base a lo establecido se consideran determinados grados de satisfacción de los usuarios, mismos que se desarrollan seguidamente:

a) Insatisfacción

Se produce cuando no se consigue complacer las expectativas del usuario a través de la visión del bien o servicio proporcionado. La insatisfacción alude a ciertas experiencias negativas y al comportamiento decepcionado del usuario con el beneficio. Esto ocurre cuando las promesas y previsiones no son cumplidas por la

organización, creando una brecha en las experiencias, lo que puede conducir a la insatisfacción del usuario.

b) Satisfacción

Ocurre cuando se alcanza las expectativas de los usuarios en consonancia con su visualización de los bienes o servicios obtenidos. La satisfacción representa una respuesta emocional o cognoscitiva: la postura que adopta la ciudadanía frente a los servicios que ofrecen las administraciones públicas se ve influenciada por experiencias positivas o negativas generadas en un determinado momento.

c) Complacencia

Al ejecutar el bien o servicio suministrado, alcanzando o incluso superando las perspectivas del usuario, se obtienen méritos al satisfacer sus exigencias. La complacencia se logra cuando se destinan correctamente los recursos disponibles para prestar o brindar un bien o servicio.

Adicionalmente Feigenbaum (1994) considera los siguientes componentes de la satisfacción del ciudadano, mismas que deben ser consideradas por todas las entidades para lograr satisfacer los requerimientos de los ciudadanos, mismos que recaen en los siguiente:

a) Expectativas

La anticipación de los usuarios es diversa según las circunstancias del contexto generando en su mente diversas influencias. Por ello, la visualización que tiene cada habitante sobre cómo debería ser el funcionamiento, implica velar por sus necesidades.

b) Valor percibido

Se refiere a la importancia que otorga el ciudadano considerado en la obtención de los recursos o servicios. Por otra parte, llegan a repercutir personas que influyen con sus opiniones o ideas en el usuario.

c) *Confianza*

Se enfoca en la habilidad de proporcionar y hacer énfasis en la resolución efectiva de problemas, manteniendo la confiabilidad y las relaciones exactas; informando constantemente a los usuarios sobre cómo y cuándo se ofrecerán los servicios.

2.1.3.6 Modelos de evaluación de la satisfacción ciudadana

La conformidad del ciudadano de acuerdo con Mili (2017) se enfoca en la exposición de los diversos modelos cognitivos y afectivos de evaluación de la satisfacción, mismos que contribuyen para recopilar información relevante sobre las funciones y enfoques que se han planteado las administraciones públicas para mejorar su calidad de prestación, al “incrementar la satisfacción de sus usuarios mediante sistemas de detección de los elementos principales asociados a la satisfacción: expectativas y percepciones del usuario; al ser “entendida como una estimación al consumo, que puede resultar ser beneficioso o perjudicial” (p.63).

En este entender se dan a conocer las siguientes mediaciones de la complacencia de los usuarios:

a) *Modelo de desconfirmación de expectativas*

Mili (2017) menciona que, “dentro de un modelo cognitivo, donde se planteaba que la satisfacción del cliente sobre un servicio o producto, “Está definida por la relación entre las habilidades observadas y las expectativas iniciales del mismo” (p. 66). En este sentido, el autor resalta que el uso del referido paradigma permite la obtención de juicios de satisfacción, los cuales arrojan dos tipos de resultados:

las expectativas creadas se igualan al grado del desempeño percibido, conociéndose la confirmación; por el contrario, cuando el desempeño es diferente de las expectativas previas, dicha diferencia se conoce como Desconfirmación.

b) *Modelo de desconfirmación de deseos*

El modelo de Desconfirmación de expectativas, según relacionan Moreno Pino *et al.* (2019), sirve para establecer un mecanismo de análisis de contenidos en los clientes dentro de las organizaciones, el cual puede descomponerse en indicadores cuantitativos al respecto de alternativas de respuestas asociadas a factores indispensables en la provisión de servicio. Respecto a “los atributos que proporciona la asistencia, y cómo estos sean percibidos, permitirán hacer “una comparación de los atributos esenciales y los indicadores con sus estados deseados, esto se evalúa a partir de una matriz de atributos” (p.8). El proceso de desconfirmación de los deseos puede estar comprendida dentro de un margen de medición entre las expectativas del usuario y lo que realmente éste recibe en la prestación, con el objetivo de entender la visión directa sobre servicio para identificar la discrepancia entre lo que recibe según la realidad, buscando mitigar las fallas y mejorando en la eficiencia.

c) *Modelo de las normas como estándares comparativos*

La práctica organizacional está destinada a brindar una habilidad de respuesta y complacencia del usuario. Dentro de su manual operativo, se asegura en mantener el rendimiento y el incentivo en los empleados; a pesar de contar con una guía de normas y procedimientos, esto no es suficiente para garantizar una buena atención. Para comprender mejor al cliente, es necesario considerar sus necesidades y asumir una concienciación sobre el servicio de venta, inspirada en la innovación, para satisfacer las necesidades e intereses (Berry y Parasuraman, 1993).

d) *Modelo de las atribuciones y consecuencias*

Para ello, Mili (2017) expone la lógica causal de las atribuciones diferenciadoras de la satisfacción del usuario desde la causalidad, estabilidad y control, cuyas características principales son la posiciones o la relación de causa y efecto, referidas al análisis de resultados del cliente al momento de dirigirse a una empresa u organización por un producto o servicio específico. Es decir, si la condición causal es interna, esto repercute en el cliente cómo responsable de los efectos. En cambio, si el habitante atribuye a la causa al proveedor de servicio, esto se debe a factores de su entorno. Por tanto, una causa es constante cuando el usuario deduce que el logro o la inestabilidad va a persistir a lo largo del tiempo. Por otro lado, el consumidor supone que la causa es temporal y, por lo tanto, puede cambiar a un periodo prolongado. Para concluir: “El manejo que el cliente puede determinar es que el contratista demuestra su capacidad para gestionar las causas; por lo que la situación se clasifica como premeditado o dirigida, y, si se realiza de manera deficiente, la situación será imprescindible” (p.72).

e) *Modelo cognitivo-afectivo de la satisfacción*

Mili (2017) destaca que el procedimiento de valoración de la complacencia del usuario debe ser concebido por los administradores y gerentes de talento humano como “la capacidad cognitiva que resulta de la adaptación o desajustes de la recompensa brindada frente a la inversión efectuada, estimando los bienes o servicios públicos” (p.74). La autora resalta que el paradigma cognitivo-afectivo del placer puede servir como un mecanismo de verificación del perfil cognitivo, es decir, el usuario es considerado un sujeto racional que examina los diversos elementos o; No obstante, “las personas no actúan de manera racionalmente y

práctica; sus elecciones son influenciados por las emociones y sentimientos” (p. 74).

2.1.3.7 Dimensiones de la satisfacción ciudadana

De acuerdo con Zeithalm *et al.* (2009) la satisfacción ciudadana puede entenderse como una respuesta evaluativa que ejecutan los usuarios respecto a un producto o prestación en función a que si estos cumplieron con llenar sus expectativas y consecuentemente con la satisfacción de sus necesidades; lo opuesto a ello podría generar cuadros de insatisfacción y rechazo en relación al productos o servicio brindado. En relación al propósito del estudio se consideraron dimensiones e indicadores para cuantificar la satisfacción ciudadana, ello tomando en consideración a Ochoa Rico *et al.* (2022) y, Bañuelos García *et al.* (2023).

a) Tiempo de atención

Se define el tiempo de espera como el período que el administrado aguarda para ser atendido, es un indicador que cuantifica y determina el tiempo. El tiempo promedio de espera (TME) contribuye a saber cuan satisfechos están los usuarios con el servicio de atención al administrado. El tiempo de respuesta al usuario se comprende como el periodo promedio que demora cada equipo responde a una solicitud, es decir el tiempo que pasa desde que el usuario entra en contacto hasta la respuesta del requerimiento.

El tiempo de atención ante los requerimientos de los usuarios, viene a ser un aspecto determinante para lograr la satisfacción de los mismos, esto debido a que son condicionantes para generar experiencias satisfactorias y positivas, siendo este el fin que se debe perseguir, para lo cual se debe conjugar todos los aspectos esenciales para su consecución. Se resalta que el tiempo de respuesta en la atención

a los usuarios es un determinante para lograr un resultado positivo, que en este caso recae en la satisfacción de los usuarios. Para garantizar el contenido y la satisfacción de los usuarios se debe tomar en consideración como uno de los pilares el tiempo de respuesta, atención y la demora en el proceso, además de la conformidad en relación a la prestación, los materiales, equipos empleados. El cumulo de todos estos puntos establecerán el grado o nivel de satisfacción de los usuarios.

b) Trata recibido

En la atención a las personas usuarias, el trato durante la prestación resulta decisivo porque modela la experiencia de servicio. Para amplios segmentos de la ciudadanía, la cortesía, respeto y empatía con que la administración pública interactúa es un parámetro crucial para juzgar la eficacia y la efectividad de los servicios. Dado el fin social que justifica a las entidades del Estado, el trato digno y amable ocupa un lugar prioritario por encima de otros atributos operativos: la razón de ser de la administración es servir a la población.

En este marco, las competencias relacionales del personal (escucha activa, claridad comunicativa, disponibilidad y trato considerado) no solo favorecen soluciones más oportunas a los requerimientos, sino que también hacen que el usuario se sienta acogido, atendido y tomado en cuenta. Garantizar la satisfacción implica ejecutar la atención con esmero y compromiso, sumando amabilidad y comprensión por parte de autoridades y funcionariado en cada punto de contacto.

c) Condición de las instalaciones y equipos

La atención de los servicios públicos a la ciudadanía conjuga una serie de factores, mismos que contribuyen a la correcta prestación de dichos servicios, con ello se busca cumplir con los requerimientos y necesidades de la población, buscando con ello la satisfacción ciudadana, dicha satisfacción se lograra con la conjugación de

varios aspectos que engloban desde la atención misma, el trato que se brinda, la amabilidad del personal, el tiempo de atención y respuesta, así como de los equipos y las instalaciones empleadas, y las condiciones en las que se hallan estas.

Las instalaciones e infraestructura contribuyen en la correcta atención de los usuarios, ya que los espacios designados a cada área o unidad deben ser minuciosamente distribuidos, de manera que la atención sea oportuna; a ello se suma la condición de los equipos empleados en la atención, así como el estado del mobiliario, sumandos estos en la correcta atención de los usuarios y consecuentemente en la satisfacción de los mismos. Si las instalaciones, infraestructura, equipos y mobiliario se encuentran en condiciones decadentes y en mal estado afectaran a la normal atención de los usuarios, que estos pueden generar demoras e incomodidad en los ciudadanos.

2.2 Marco filosófico

Según Mahner y Bunge (2000), el enfoque se divide en sistemas y se fundamenta en dos aspectos clave: el sistema concreto y el sistema conceptual. Estos sistemas se apoyan en diversos postulados, uno de los cuales es el “Postulado 1.1: El mundo (o universo) existe por sí mismo, independientemente de la presencia de investigadores”. Este postulado es esencial, ya que establece que la realidad, es decir, el mundo o universo en el que habitamos, existe sin depender de la percepción o investigación humanas. En otras palabras, la realidad tiene una existencia objetiva que no está sujeta a la mente humana.

Este postulado sugiere que el mundo físico y natural posee una realidad objetiva y material que puede ser estudiada y entendida por los seres humanos mediante la observación, la experimentación y la investigación científica. La existencia del mundo no

depende de la mente humana ni de nuestras percepciones individuales; es una realidad independiente que existe por sí misma. Este enfoque filosófico resalta la importancia de reconocer la existencia objetiva del mundo como base para el desarrollo del conocimiento científico. Al aceptar este postulado, se establece un fundamento sólido para la investigación científica y la creación de teorías y modelos que buscan comprender y explicar la realidad que nos rodea.

El fundamento filosófico que mencionas se apoya en dos sistemas principales: el sistema determinado, que está relacionado con la ontología, y el sistema conceptual, que se conecta con la epistemología. A continuación, se proporciona una clarificación más profunda de cada uno:

- Sistema determinado (Ontología): La ontología es una disciplina de la filosofía que se centra en el estudio del ser y la realidad. En el contexto que mencionas, el sistema determinado se refiere a la comprensión integral de la realidad, abarcando tanto aspectos generales como específicos de la administración pública. Esto implica examinar la naturaleza fundamental de la realidad y su manifestación en el ámbito de la administración pública. La ontología ofrece el marco teórico necesario para entender la esencia de la realidad y su impacto en la administración de lo público.
- Sistema conceptual (Epistemología): La epistemología se define como la rama de la filosofía que examina el conocimiento y sus fundamentos, incluyendo su origen, naturaleza y alcance. En el contexto del sistema conceptual, se enfoca en entender los conceptos y constructos utilizados en la gestión municipal y el desarrollo local. Esto implica analizar cómo se adquiere, organiza y aplica el conocimiento en la administración pública a nivel local. La epistemología ofrece el marco teórico

necesario para comprender cómo se generan, validan y utilizan los conceptos y teorías en la gestión municipal y el desarrollo local.

En resumen, el fundamento filosófico que se divide en estos dos grandes sistemas, ontológico y epistemológico, ofrece un marco teórico que permite comprender tanto la realidad y su aplicación en la administración pública, como los conceptos y teorías empleados en la gestión municipal y el desarrollo local. Estos sistemas filosóficos son esenciales para establecer un enfoque teórico sólido en la gestión pública a nivel local.

El enfoque que mencionas, enfocado en el liderazgo y la gestión municipal y su impacto en la eficiencia del desarrollo local, es crucial para entender cómo las políticas y acciones a nivel municipal pueden afectar el progreso y el bienestar de una comunidad específica, como es el caso de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac. Una gestión municipal eficiente puede influir positivamente en la satisfacción de los ciudadanos, generando confianza, mejorando su calidad de vida y fomentando un crecimiento económico sostenible, entre otros beneficios.

Por otro lado, la teoría naturalista de John Locke (1609), argumentada en su publicación “Dos tratados sobre el gobierno civil”, representó una aportación importante al desarrollo del pensamiento político moderno y estableció las bases para la concepción de los derechos individuales y el principio del Estado de Derecho. Según Locke, todos los individuos nacen con ciertos derechos naturales, como el derecho a la vida, la libertad y la propiedad, los cuales son inalienables e incondicionales. El papel del Estado es proteger y salvaguardar estos derechos. La teoría de Locke cuestionó la noción del absolutismo estatal, que afirmaba que el poder del monarca era absoluto y no estaba restringido por ninguna ley superior. En su lugar, Locke promovió la idea de un contrato social entre la autoridad y los ciudadanos, en el que el Estado garantiza la protección de los derechos naturales de los individuos a cambio de su consentimiento para ser gobernados.

En resumen, la teoría naturalista de John Locke transformó el paradigma político de su tiempo al resaltar la relevancia de los derechos individuales y el principio del Estado de derecho como base de un gobierno legítimo y justo. Su impacto fue considerable en el desarrollo subsiguiente de las democracias liberales y los sistemas jurídicos contemporáneos.

Por lo tanto, la confianza de los ciudadanos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, es fundamental para establecer una democracia participativa, transparente y efectiva. Al empoderar a los ciudadanos para que se involucren en la vida política y social de su comunidad, se refuerza la legitimidad y la efectividad del gobierno local, al mismo tiempo que se impulsa el desarrollo humano y social en la provincia.

2.3 Marco institucional

2.3.1 Creación y ámbito territorial

La municipalidad ejerce la autoridad local sobre la provincia de Andahuaylas, ubicada en el departamento de Apurímac. Su jurisdicción actual se inscribe en un proceso histórico de consolidación territorial que se remonta al decreto emitido en 1,825 durante el gobierno de Simón Bolívar y a la posterior integración de la provincia al departamento de Apurímac por Ley N° 1517 de 1,873. Estos hechos configuran el espacio político-administrativo bajo el cual la MPA ejerce competencias gubernamentales y presta servicios públicos a la población (Municipalidad Provincial de Andahuaylas, s. f.-b).

Este ámbito territorial comprende el distrito de Andahuaylas, capital provincial, y demás distritos que conforman la provincia, sobre los cuales la MPA actúa como entidad promotora del desarrollo local, responsable de la gestión de servicios públicos y garante de la participación ciudadana.

2.3.2 Naturaleza jurídica, funciones y competencias

La MPA es una entidad pública con personería jurídica de derecho público interno y autonomía política, económica y administrativa, de acuerdo con lo dispuesto por la Constitución y por la Ley Orgánica de Municipalidades. Su razón institucional es representar a la comunidad provincial, conducir el desarrollo integral del territorio y organizar la prestación de servicios públicos locales (Municipalidad Provincial de Andahuaylas, s. f.-a).

Las funciones que ejerce la MPA (regulación de servicios, gestión administrativa, desarrollo urbano, promoción económica, gestión ambiental y seguridad ciudadana) condicionan directa e indirectamente la satisfacción de los habitantes con los servicios públicos que ofrece el municipio, así como la percepción de transparencia e integridad en la gestión local.

2.3.3 Estructura orgánica y órganos de gobierno

La estructura orgánica de la MPA se organiza en torno a dos órganos rectores: el Concejo Municipal, como órgano normativo y fiscalizador, y la Alcaldía, como órgano ejecutivo y de representación institucional. A partir de ellos se articulan las gerencias y unidades orgánicas de línea, apoyo, asesoramiento y control, encargadas de gestionar procesos operativos y estratégicos relacionados con la prestación de servicios municipales.

Según el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024–2028, las áreas clave vinculadas con la gestión de procesos y servicios a los ciudadanos incluyen las gerencias de Planeamiento y Presupuesto; Infraestructura y Servicios Públicos; Administración y Finanzas; Desarrollo Social; Desarrollo Económico; y Gestión Ambiental (Municipalidad Provincial de Andahuaylas [MPA], 2024). Estas unidades son relevantes para el presente

estudio porque organizan los procesos, recursos y protocolos que influyen en la experiencia ciudadana frente a los servicios municipales.

2.3.4 *Política institucional, misión, visión y valores*

El PEI 2024–2028 define una política institucional orientada a la prestación de servicios públicos con enfoque de modernización, transparencia, eficiencia y cercanía al ciudadano (MPA, 2024). En ese marco, la misión institucional describe a la MPA como el gobierno local que representa los derechos e intereses de la población provincial, promueve el desarrollo integral del territorio, y busca mejorar la calidad de vida de sus habitantes mediante servicios oportunos y adecuados.

La visión institucional proyecta a Andahuaylas como una provincia solidaria, saludable, segura y competitiva, con servicios municipales de calidad, ciudadanía participativa y una administración eficiente y transparente (MPA, 2024). Asimismo, el PEI incorpora valores como la transparencia, la ética pública, la interculturalidad y el compromiso con el servicio a la ciudadanía.

2.4 Marco legal de la gestión municipal

2.4.1 *Marco constitucional de la gestión pública y municipal*

La base jurídica que sustenta el funcionamiento de los gobiernos locales peruanos se encuentra en la Constitución Política del Perú de 1993. Esta reconoce la autonomía política, económica y administrativa de las municipalidades para el ejercicio de las funciones que les competen (Constitución Política del Perú, 1993, art. 194). Asimismo, la Constitución establece que los gobiernos locales son responsables de la gestión de servicios públicos y del desarrollo local, garantizando la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas (Constitución Política del Perú, 1993, art. 195).

En el marco de esta investigación, dichos preceptos constitucionales legitiman el rol de la MPA como responsable de la prestación de servicios que inciden en la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana, así como en la generación de confianza pública al garantizar transparencia, participación y atención equitativa a la población.

2.4.2 *Ley orgánica de municipalidades y competencias del gobierno local*

La Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades (LOM), define a los gobiernos locales como entidades autónomas encargadas de la prestación de servicios públicos, la regulación local y la promoción del desarrollo (Ley N° 27972, 2003). Entre sus atribuciones destacan: la gestión de servicios básicos, la administración de recursos públicos, la seguridad ciudadana y la planificación del desarrollo territorial (art. 73–80).

En relación con la presente tesis, la LOM establece el deber de las municipalidades de prestar servicios con criterios de eficiencia, transparencia y responsabilidad, principios estrechamente vinculados con la calidad del servicio y confianza pública.

2.4.3 *Ley del procedimiento administrativo general y el servicio al ciudadano*

La prestación de servicios municipales se rige además por el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG). Esta norma ordena que los procedimientos administrativos deben ser simples, previsibles, razonables, oportunos y con trato igualitario, con el fin de garantizar los derechos del administrado (Ley N.° 27444, 2023, arts. 1, 4 y 6).

En ese sentido, los estándares que establece la LPAG constituyen el parámetro normativo directo evaluados en esta investigación, tales como tiempo de atención, claridad de requisitos, trato recibido y percepción de justicia, los cuales influyen directamente en la satisfacción de la ciudadanía andahuaylina.

2.4.4 Política nacional de modernización de la gestión pública al 2030

El gobierno municipal también se encuentra obligado a adecuar su funcionamiento a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) al 2030, aprobada mediante el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM. Según esta política, las entidades públicas deben centrar su gestión en el ciudadano como usuario de servicios públicos, priorizar la gestión por resultados y fortalecer el uso de la información para tomar decisiones (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2022).

La PNMGP es determinante para esta tesis, pues impulsa que la MPA oriente su gestión hacia servicios municipales eficientes, transparentes y pertinentes, alineados con las variables de estudio: calidad de servicio, confianza pública y satisfacción ciudadana.

2.4.5 Normas de integridad, transparencia y ética en la función pública

La percepción de confianza pública no solo depende de la calidad del servicio, sino también de la integridad institucional. Por esta razón, la municipalidad está obligada a implementar el Modelo de Integridad del Sector Público, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 148-2024-PCM, el cual establece mecanismos de prevención de riesgos de corrupción, transparencia, gestión de conflictos de intereses y cultura de ética pública (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2024).

Asimismo, la Ley N° 27815, Código de Ética de la Función Pública, determina principios como probidad, justicia, lealtad y responsabilidad, exigibles a todo servidor estatal (Ley N° 27815, 2002). Estos principios se vinculan con el estudio sobre trato al ciudadano, percepción de corrupción y confianza en las autoridades municipales.

2.4.6 Sistema nacional de control y control gubernamental

La vigilancia del manejo de los recursos públicos recae en la Contraloría General de la República, como ente rector del Sistema Nacional de Control, regulado por la Ley N° 27785. Este sistema garantiza la legalidad, transparencia y eficiencia en la administración pública (Contraloría General de la República, 2020).

El control gubernamental incide en la confianza ciudadana, en tanto fortalece la rendición de cuentas y limita prácticas que afecten la percepción de corrupción en gobiernos locales, como la MPA.

2.4.7 Instrumentos normativos internos

Finalmente, la gestión municipal se operacionaliza mediante normas internas como el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Organización y Funciones (MOF), el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la MPA. Estos instrumentos adecuan la normativa nacional al contexto local (Municipalidad Provincial de Andahuaylas [MPA], 2024).

Estos documentos establecen los procesos, unidades responsables y obligaciones de servicio hacia la ciudadanía, relacionándose directamente con la calidad de servicio, confianza pública y satisfacción ciudadana, en tanto orientan el desempeño del personal, la organización de servicios y la respuesta institucional frente al ciudadano.

2.5 Marco conceptual

- a) **Amabilidad en el trato:** Se refiere a la cortesía y cordialidad que los empleados demuestran hacia los clientes durante la prestación del servicio (Bañuelos García et al., 2023).

- b) **Aptitud:** Capacidad y habilidad de los empleados para realizar las tareas asignadas de manera competente y eficiente (Bustamante Ubilla et al., 2019).
- c) **Asertividad:** Habilidad de los empleados para comunicarse de manera clara y directa, expresando sus ideas y necesidades sin agresividad y respetando las de los demás (Bustamante Ubilla et al., 2019).
- d) **Beneficios:** Son esfuerzos por atender las necesidades únicas de cada individuo para facilitar una vida familiar y laboral más tranquila y fructífera (Chiavenato, 2004).
- e) **Buen trato:** Interacción respetuosa y considerada que los empleados ofrecen a los clientes, contribuyendo a una experiencia positiva (Bustamante Ubilla et al., 2019).
- f) **Calidad de los servicios:** Grado en que un servicio cumple con las expectativas del cliente en términos de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad (Solanellas Donato y Fanega Macías, 2019).
- g) **Calidad de Servicio:** Define la percepción que los clientes o usuarios tienen de uno u otro servicio en el que intervienen diversas variables, tales como deseos, requerimientos y necesidades. Esto genera una conexión entre lo que se anticipa y lo que se recibe. La calidad del servicio está condicionada por las expectativas de los individuos en relación con los servicios que las empresas, organizaciones u organismos públicos proporcionan (Piattini Velthuis, 2019).
- h) **Calidad y modernidad de equipos:** Estado de los equipos utilizados en la prestación del servicio, incluyendo su funcionalidad, actualización tecnológica y apariencia (Bustamante Ubilla et al., 2019).
- i) **Capacidad de comunicación:** Habilidad de los empleados para transmitir información de manera efectiva y comprensible a los clientes, asegurando una comunicación clara y abierta (Bustamante Ubilla et al., 2019).

- j) **Capacidad de respuesta:** Disposición y prontitud de los empleados para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido y eficiente (Piattini Velthuis, 2019).
- k) **Compromiso:** Dedicación y responsabilidad que los empleados demuestran hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes (Benites, 2021).
- l) **Comprensión en el trato:** Capacidad de los empleados para entender y empatizar con las situaciones y sentimientos de los clientes, ofreciendo soluciones adecuadas a sus necesidades (Díaz Shupingahua et al. 2022).
- m) **Condición del equipamiento y mobiliario:** Estado físico y funcional de los equipos y muebles utilizados en la prestación del servicio, incluyendo su mantenimiento y adecuación para el uso previsto (Izquierdo Espinoza, 2021).
- n) **Condiciones de las instalaciones y equipos:** Estado general de las infraestructuras y herramientas utilizadas en la prestación del servicio, incluyendo aspectos como limpieza, funcionalidad y modernidad (Bañuelos García et al., 2023).
- o) **Conformidad ante la atención:** Grado en que los clientes se sientan satisfechos y sus expectativas son cumplidas durante la interacción con el servicio (Díaz Shupingahua et al. 2022).
- p) **Confianza pública:** Es un concepto que surge de la confianza que se entabla entre la sociedad y sus gobernantes, además está sujeta a la credibilidad, seguridad y aceptación de los ciudadanos en las instituciones estatales y en quienes la representan; lográndose esta posición por medio de una gestión responsable donde se garantizan resultados idóneos además de un impacto positivo en la solución de necesidades de la población (Benites, 2021).
- q) **Credibilidad:** Percepción de los clientes sobre la honestidad y confiabilidad de la organización y sus empleados, influenciada por la reputación y comportamiento demostrado (Bustamante Ubilla et al., 2019).

- r) **Disponibilidad:** Facilidad con la que los clientes pueden acceder a los servicios y recursos de la organización, incluyendo horarios de atención y accesibilidad física o digital (Benites, 2021).
- s) **Distribución de ambientes:** Organización espacial de las áreas dentro de una instalación, diseñada para facilitar el flujo eficiente de clientes y empleados (Izquierdo Espinoza, 2021).
- t) **Eficiencia:** Capacidad de la organización para ofrecer servicios de manera efectiva, utilizando los recursos disponibles de forma óptima y minimizando desperdicios (Benites, 2021).
- u) **Empatía:** Capacidad de los empleados para ofrecer atención personalizada y comprender las necesidades individuales de los clientes (Piattini Velthuis, 2019).
- v) **Esmero en el trato:** Dedicación y cuidado que los empleados ponen en la atención al cliente, asegurando que cada interacción sea positiva y satisfactoria (Díaz Shupingahua et al. 2022).
- w) **Expectativas:** Son casualidades que pueden ocurrir cuando un evento es justo. Esto no es una mera ilusión, sino un hecho plausible y sustentado. Del mismo modo, puede verse como el deseo de lograr una meta o un objetivo en particular (Westreicher, 2020).
- x) **Fiabilidad o confiabilidad:** Capacidad de una organización para ejecutar el servicio prometido de manera precisa y consistente, generando confianza en los clientes (Piattini Velthuis, 2019).
- y) **Flexibilidad:** Capacidad de la organización y sus empleados para adaptarse a las necesidades y circunstancias cambiantes de los clientes, ofreciendo soluciones personalizadas (Bustamante Ubilla et al., 2019).

- z) **Garantía en la calidad de prestación:** Compromiso de la organización de asegurar que los servicios ofrecidos cumplan con los estándares establecidos y las expectativas de los clientes (Bustamante Ubilla et al., 2019).
- aa) **Impacto de la corrupción:** Efectos negativos que las prácticas corruptas tienen en la sociedad, incluyendo la erosión de la confianza pública y el debilitamiento de las instituciones (OECD., 2018).
- bb) **Infraestructura, instalaciones y equipos:** Conjunto de recursos físicos y tecnológicos que la organización utiliza para ofrecer sus servicios, incluyendo edificios, mobiliario y herramientas especializadas (Bustamante Ubilla et al., 2019).
- cc) **Interés en la búsqueda de soluciones:** Proactividad y disposición de los empleados para identificar y resolver los problemas o inquietudes que presentan los clientes (Bustamante Ubilla et al., 2019).
- dd) **Lucha contra la corrupción:** Esfuerzos y medidas implementadas por las instituciones y la sociedad para prevenir, detectar y sancionar prácticas corruptas (OECD., 2018).
- ee) **Medidas preventivas:** Acciones y protocolos establecidos para anticipar y evitar posibles problemas o riesgos en la prestación de servicios (Bustamante Ubilla et al., 2019).
- ff) **Moral:** Conjunto de ideas y normas de una persona o grupo que sirven como guía para el comportamiento, es decir, determinan si una actividad es adecuada o incorrecta, buena o mala (Palacios, 2009).
- gg) **Nivel de corrupción:** Grado en que las prácticas corruptas están presentes en una organización o sociedad, afectando la transparencia y la confianza pública (OECD., 2018).

- hh) Oportunidad:** Capacidad de la organización para ofrecer servicios en el momento adecuado, respondiendo a las necesidades temporales de los clientes (Bustamante Ubilla et al., 2019).
- ii) Orden y limpieza:** Estado de organización y aseo de las instalaciones, reflejando un ambiente profesional y acogedor para los clientes (Bustamante Ubilla et al., 2019).
- jj) Percepción de la corrupción:** Opinión o creencia que tiene la ciudadanía sobre la existencia y prevalencia de prácticas corruptas en las instituciones públicas (OCDE/CAF/CEPAL, 2018).
- kk) Presencia física de las autoridades:** Visibilidad y accesibilidad de los representantes gubernamentales en la comunidad, lo que refuerza la confianza pública y la percepción de compromiso con la ciudadanía (OCDE/CAF/CEPAL, 2018).
- ll) Prestación de servicios a la ciudadanía:** Proceso mediante el cual las instituciones públicas ofrecen servicios y recursos a los ciudadanos, buscando satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida (OCDE/CAF/CEPAL, 2018).
- mm) Puntualidad:** Cumplimiento exacto de los tiempos acordados para la prestación de un servicio, demostrando responsabilidad y respeto hacia el cliente (Bustamante Ubilla et al., 2019).
- nn) Satisfacción ciudadana:** Se refiere a la cuantificación del nivel de satisfacción de los ciudadanos al percibir atención en el instante de adquirir o utilizar un bien o servicio proporcionado por un gobierno local. En otras palabras, se refiere a la percepción de los ciudadanos respecto a la eficacia de la gestión municipal y su

capacidad para cumplir con las expectativas de la población (Ochoa Rico et al., 2022).

- oo) Satisfacción de necesidad:** Se relaciona con la sensación básica de satisfacción, la cual está condicionada por una doble perspectiva humana: utilitaria (en qué medida el bien o servicio de consumo satisface las funciones o eventos asignados) y hedonista. (compromiso de los procesos afectivos) (Morales & Hernandez, 2004).
- pp) Seguridad y profesionalismo:** Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir confianza y seguridad a los clientes durante la prestación del servicio (Piattini Velthuis, 2019).
- qq) Sostenibilidad:** Gestionar los recursos para satisfacer las demandas presentes sin poner en peligro las necesidades futuras. Esto tiene en cuenta el desarrollo social y económico, así como la protección del medio ambiente (Orellana, 2020).
- rr) Tamaño y organización de ambientes:** Dimensiones físicas y disposición estructural de los espacios donde se presta un servicio, que influyen en la comodidad y satisfacción del cliente (Izquierdo Espinoza, 2021).
- ss) Tangibilidad:** Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personales y materiales de comunicación de una organización, que sirven como evidencia física del servicio prestado (Piattini Velthuis, 2019).
- tt) Tiempo de atención:** Duración que transcurre desde que un cliente solicita un servicio hasta que comienza a recibirlo, reflejando la eficiencia en la respuesta al usuario (Bañuelos García et al., 2023).
- uu) Tiempo de demora en la atención:** Retraso que experimenta un cliente desde el momento en que solicita un servicio hasta que es atendido, afectando su percepción de eficiencia y calidad (Díaz Shupingahua et al. 2022).

- vv) Tiempo de respuesta:** Intervalo que tarda una organización en responder a las solicitudes o consultas de los clientes, indicando su capacidad de reacción y eficiencia (Benites, 2021).
- ww) Trato recibido:** Manera en que los clientes perciben la interacción con el personal de servicio, incluyendo aspectos como cortesía, respeto y empatía Bañuelos (García et al., 2023).
- xx) Visibilidad:** Grado en que las actividades y servicios de una organización son perceptibles y reconocibles por el público, influyendo en la percepción de transparencia y accesibilidad (Benites, 2021).

2.6 Antecedentes empíricos de la investigación

2.6.2 A nivel internacional

- a) Taufiqurokhman *et al.* (2024) en su publicación de su artículo, con el tema: “*The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services*”. La finalidad de la investigación es analizar cómo la calidad del servicio electrónico impacta en la satisfacción pública. El método de investigación emplea un enfoque cuantitativo utilizando fuentes de datos primarios, donde se aplica el muestreo aleatorio como técnica de muestreo. Los encuestados de la investigación son ciudadanos que hacen uso de plataformas digitales para acceder a servicios públicos organizadas por el gobierno local de Yakarta. La muestra utilizada en este estudio es de 262. Las variables analizadas en esta indagación incluyen la calidad de los servicios electrónicos, la confianza pública y la satisfacción pública. Para analizar los datos, esta investigación utiliza el software SmartPLS 4. Los resultados del análisis muestran que la calidad de los servicios electrónicos tiene una influencia significativa en la formación de la confianza pública. Además, los hallazgos indican

que la calidad de los servicios electrónicos también afecta significativamente a la satisfacción pública. Sin embargo, los hallazgos del análisis no apoyan la noción de que la confianza pública influye en la relación entre la calidad de los servicios electrónicos y la satisfacción pública. Esto significa que, si bien la confianza pública contribuye directamente a la satisfacción pública con los servicios públicos, otros factores no medidos también desempeñan un papel en la configuración de las percepciones y la satisfacción públicas.

- b) Como indican Sabah Obaid y Ahmadb (2022) en su artículo científico titulado: *“The impact of service quality, system quality on citizen’s satisfaction with mediating role of trust in E-Government”*. El objetivo es explorar las relaciones en cuanto a las características del gobierno electrónico, que incluyen la calidad del servicio, la calidad del sistema y la calidad de la información, en relación con la satisfacción de los usuarios en el uso de los servicios de gobierno electrónico en los Emiratos Árabes Unidos (EAU). Se eligió un enfoque cuantitativo con el objetivo de responder a la pregunta de investigación, se implementó un cuestionario de encuesta para la recopilación de datos de los encuestados. Se distribuyeron un total de 300 cuestionarios, y se devolvieron 121 con una tasa de respuesta del 40,3 por ciento; de ellos, se encontraron 115 encuestas utilizables con una tasa de respuesta del 38,3 por ciento. Se empleó el modelo de ecuación estructural (SEM) para el análisis de los datos. Los hallazgos del estudio también proporcionaron evidencia del impacto directo en la satisfacción del usuario de los aspectos del gobierno electrónico, como la calidad de la información, la calidad del servicio y la calidad del sistema. La indagación ayudará a los responsables de las políticas a reconocer a los usuarios del gobierno electrónico y a promulgar políticas específicas para abordar las necesidades de servicios de gobierno electrónico de las personas. Además, los hallazgos del

estudio y el modelo sugerido pueden usarse como guía para el desarrollo y la puesta en práctica de estrategias de gobierno electrónico para el gobierno de los EAU.

- c) Ochoa Rico, M., *et al.* (2022) en su artículo científico titulado: “*Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: Perspective of the quality of public services applying structural equations*”. Este estudio analiza la percepción y satisfacción ciudadana a partir de la calidad esperada y percibida en la gestión territorial, la prestación de servicios municipales y la experiencia medioambiental. Inspirado en investigaciones como el estudio sobre satisfacción y lealtad ciudadana en Guayaquil, el trabajo adopta una perspectiva estructural que busca comprender cómo la calidad de los servicios públicos incide en la satisfacción y la confianza de los ciudadanos, proporcionando así insumos técnicos que fortalezcan la toma de decisiones en materia de gestión territorial y bienestar colectivo. El trabajo utiliza PLS-SEM con una muestra de 521 ciudadanos de Guayaquil y confirma una ruta causal en la que la calidad percibida de los servicios públicos impacta en el valor percibido, este en la satisfacción, y finalmente en la lealtad ciudadana. Sus hallazgos ofrecen evidencia aplicable para orientar decisiones de planificación/ordenamiento territorial y mejorar el bienestar colectivo en contextos urbanos latinoamericanos.
- Así mismo, la investigación involucra el análisis de los efectos moderadores que impactan la relación causa-efecto entre valor percibido y satisfacción en la planificación territorial, la calidad percibida en los servicios municipales y la experiencia ciudadana en la gestión ambiental del territorio la relación de valor percibido por el ciudadano y la satisfacción general. Un segundo objetivo del estudio es ver si existen diferencias significativas en las hipótesis planteadas en función del género realizando un análisis multigrupo. Esta diferencia se ha apreciado en dos de las

hipótesis. El estudio revela que las políticas implementadas por los gestores territoriales de las distintas áreas poseen un impacto importante en el valor percibido por los ciudadanos, en su nivel de satisfacción y lealtad, que influyen en su bienestar genera. Se han identificado sectores que requieren optimización en las políticas territoriales y en los servicios que brinda el municipio, abarcando la seguridad ciudadana, la calidad del aire, el alumbrado público y los servicios deportivos. Conocer estas carencias permite a los políticos centrar sus esfuerzos en mejorar la calidad de vida en las ciudades.

- d) Mbassi *et al.* (2019) en su publicación: *“Public Service Quality and Citizen-Client’s Satisfaction in Local Municipalities”*. El propósito de este estudio es identificar, describir y analizar la relación entre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción del ciudadano en los gobiernos locales. La investigación se basa en una versión revisada del modelo SERVQUAL y adopta un enfoque cuantitativo a través de la aplicación de un cuestionario a 1,427 usuarios de servicios públicos pertenecientes a 21 municipios.

El análisis se desarrolló en dos etapas: en primer lugar, se efectuó un análisis factorial tanto exploratorio como confirmatorio para validar la estructura de las dimensiones del modelo; posteriormente, se aplicó un modelo de ecuaciones estructurales (SEM) con el fin de evaluar las relaciones causales entre las variables. Los resultados revelan que no todos los componentes de la calidad del servicio contribuyen en igual medida a la satisfacción del ciudadano, destacando la necesidad de priorizar aquellas dimensiones con mayor impacto en la percepción global del usuario y, por ende, en la mejora de la gestión municipal.

- e) Como indican Lanin y Hermanto (2018) en su publicación: *“The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in*

Indonesia ". El propósito es investigar en consecuencia de la calidad del servicio sobre la satisfacción pública y la confianza pública en el gobierno local en Indonesia.

Diseño/metodología/enfoque Se utilizó un enfoque cuantitativo para lograr los objetivos del estudio. El estudio consistió en nueve variables exógenas y una variable endógena. Las variables exógenas fueron la entrega, la puntualidad, la información, el profesionalismo, la actitud del personal, la política organizacional, los roles internos, los roles externos y la satisfacción ciudadana, mientras que la variable endógena fue la confianza pública hacia el gobierno regional.

Las muestras se tomaron utilizando dos métodos de muestreo, la técnica de muestreo por conglomerados y la técnica de muestreo aleatorio estratificado proporcional. El muestreo por conglomerados fue una muestra institucional en la que los investigadores seleccionaron 2 de las 11 regencias en Sumatra Occidental y 2 de las 7 ciudades en Sumatra Occidental. En la segunda etapa, la muestra se seleccionó utilizando la técnica de muestreo aleatorio estratificado proporcional que se había establecido en la primera etapa. Se utilizó la fórmula de Slovin con un 2 por ciento de errores para determinar el número de muestras. El total de encuestados en este estudio fue de 4.177 encuestados.

Los resultados principales son: Para aumentar la satisfacción pública en las necesidades básicas, como los servicios de educación y salud, el gobierno regional debe mejorar la entrega, la puntualidad del servicio, la disponibilidad de información, la profesionalidad del personal, la actitud del personal, los roles externos e internos del gerente y al mismo tiempo minimizar la política organizacional dentro del gobierno local. Además, también es evidente en este modelo que aumentar la satisfacción pública en los servicios básicos puede aumentar la confianza pública hacia el gobierno regional. Mientras tanto, la adición de la política interna como

variable es un desarrollo para mejorar los modelos existentes. Originalidad/valor Los gobiernos regionales deberían reconstruir sus servicios públicos básicos para satisfacer las necesidades de la población. Ningún estudio previo ha estudiado exhaustivamente la relación entre la calidad de la interacción, del entorno físico y de los resultados con la satisfacción pública y su implicación en la confianza pública, especialmente en Indonesia.

- f) De acuerdo a Makuay *et al.* (2017) en su artículo titulado: “*Analysis of the influence of service quality, service fairness on public satisfaction and trust: A study on the users of public services in the population and civil registration department of Jayapura City Government of Papua province*”. El propósito primordial es examinar y demostrar empíricamente cómo inciden la calidad y la equidad del servicio en la satisfacción y la confianza del público. Esta investigación es una investigación explicativa que tiene como objetivo explicar la relación causal entre las variables mediante el uso de un enfoque cuantitativo. La población de esta investigación fueron todos los usuarios públicos o el público que recibe servicios en el Departamento de Población y Registro Civil del gobierno de la ciudad de Jayapura.

El muestreo se realizó multiplicando el número de variables por el número 25. El método de análisis utilizado para responder la hipótesis en esta investigación fue GSCA (Análisis de componentes estructurados generalizados). El análisis del estudio evidenció que: La calidad y equidad del servicio influyeron significativamente en la satisfacción pública. La satisfacción pública también tuvo una incidencia significativa en la confianza pública. La calidad del servicio y la equidad del servicio no tuvieron una influencia significativa en la confianza pública. Los resultados de la prueba de la relación indirecta mostraron que la satisfacción pública fue significativa

como mediación de la satisfacción pública se evidenció en la relación entre la equidad del servicio y la confianza pública, así como en la conexión entre la calidad del servicio y la confianza pública.

2.6.3 A nivel nacional

- a) Caballero Marreros (2024), en su publicación del artículo, con el tema: *“Influencia de la gestión municipal en la prestación de servicios en la municipalidad provincial de Piura 2023”*, realizaron una investigación dirigida a analizar la eficiencia de la gestión municipal en relación con la calidad de los servicios que brinda la institución. La investigación adopta un diseño correlacional, a través del cual se determinó que la prestación de los servicios municipales no se explica por una simple “inercia política”, sino por la presencia e influencia de un actor político identificado dentro del proceso de gestión.

El estudio inicia con una reflexión sobre los riesgos de la inercia política negativa en los gobiernos locales y las ventajas de los liderazgos transformadores en contextos democráticos y de cambio social. Posteriormente, se aplica un instrumento de medición de percepciones que evidencia una alta correlación entre la identidad del actor político y la efectividad de la gestión de servicios municipales, alcanzando un coeficiente de Pearson de 0.99, lo que refleja una fuerte asociación entre ambas variables. Los resultados subrayan que la dependencia excesiva de la identidad del actor político puede representar un riesgo para la formulación de políticas públicas, al desplazar la atención de los indicadores objetivos de eficiencia. No obstante, el autor concluye que el liderazgo político cumple un papel decisivo tanto en la capacidad de cambio institucional

como en la estabilidad y continuidad de las políticas municipales que requieren esfuerzos sostenidos en el tiempo.

- b) Ortiz Llana *et al.* (2023) en su publicación de un artículo de estudio, con el tema: *“Quality of service and citizen satisfaction in a Lima district municipality”*, desarrollan un estudio orientado a analizar la relación entre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los ciudadanos en una municipalidad distrital de Lima durante el año 2023. En este contexto, la calidad de la atención municipal y el nivel de satisfacción ciudadana se consideran elementos clave para evaluar la efectividad de las políticas locales y la capacidad institucional para responder a las necesidades de la población.

El estudio examina cómo los servicios públicos, la gestión administrativa y las interacciones entre funcionarios y ciudadanos convergen en la formación de la percepción global sobre la calidad de los servicios municipales. Explorar la satisfacción ciudadana implica, según los autores, comprender cómo las políticas, programas e iniciativas locales influyen directamente en la vida cotidiana de los habitantes, su bienestar y su confianza en las instituciones públicas. El objetivo central es identificar los factores determinantes de la percepción de calidad en la atención municipal, evaluando la coherencia entre las políticas implementadas y las expectativas de la comunidad. Los resultados permiten evidenciar la necesidad de fortalecer los mecanismos de gestión y retroalimentación como parte de un proceso de mejora continua de los servicios públicos, lo cual contribuye significativamente a elevar la experiencia y satisfacción de los ciudadanos.

- c) Concha Bendezú *et al.* (2022) en su publicación titulada: *“Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú”*. analizan la

relación existente entre la calidad del servicio brindado por la institución y el nivel de satisfacción de sus usuarios. El propósito central del trabajo fue explorar la asociación entre ambas variables dentro del contexto municipal. Desde el punto de vista metodológico, la investigación se clasifica como básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental transeccional. La muestra estuvo conformada por 250 usuarios de la Municipalidad de Huarochirí, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado para medir las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción percibida.

Los resultados evidencian una correlación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de Spearman $\rho = 0,880$, lo que indica una relación alta entre ambas variables. En cuanto a las dimensiones específicas, se hallaron correlaciones moderadas a altas:

confiabilidad ($\rho = 0,639$), capacidad de respuesta ($\rho = 0,707$), seguridad ($\rho = 0,638$), empatía ($\rho = 0,577$) y tangibilidad ($\rho = 0,636$). Estos resultados confirman que la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción ciudadana, destacando la necesidad de fortalecer las dimensiones con menor correlación para mejorar la percepción integral del servicio municipal.

- d) Caballero Marreros *et al.* (2022) en su publicación del artículo, con el tema: “*Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021*”, realizaron un estudio cuyo propósito principal fue determinar la correspondencia entre las variables de estudio aplicado en una municipalidad. Para lograr esto, recopilaron datos mediante encuestas, utilizando un cuestionario aplicado a una muestra aleatoria de 384 ciudadanos. Tras la recopilación de datos, desarrollamos una base de datos con SPSS versión 25, desde la cual procedimos a describir las variables (análisis estadístico descriptivo) y llevamos a cabo las pruebas de hipótesis pertinentes

(análisis estadístico inferencial). La principal conclusión de nuestro estudio es que se observa una relación significativa entre la calidad del servicio municipal y la satisfacción de los ciudadanos de Piura en 2021.

- e) Díaz Shupingahua *et al.* (2022) en su publicación del artículo, con el tema: “*Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad*”, desarrollaron una investigación orientada a determinar la relación existente entre los servicios de gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el municipio distrital de San Martín durante el año 2021. Desde el punto de vista metodológico, el estudio se clasifica como básico, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, aplicando técnicas estadísticas de correlación. La muestra estuvo conformada por 145 usuarios seleccionados mediante muestreo probabilístico, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado como instrumento de recolección de datos.

Los resultados muestran que el nivel promedio de los servicios de e-gobierno alcanza un 75 %, evidenciando que muchos usuarios carecen de información actualizada, lo cual limita la eficiencia en la tramitación y registro de solicitudes. Asimismo, el nivel de satisfacción promedio de los usuarios se sitúa en 77 %, lo que refleja una valoración favorable, aunque aún perfectible. En cuanto al análisis de correlación, se hallaron relaciones significativas entre las dimensiones de los servicios electrónicos y la satisfacción del usuario, con valores de Spearman de 0,597; 0,351; 0,457 y 0,509, y una significancia bilateral de 0,000. En conjunto, los resultados confirman una relación positiva y significativa entre los servicios de gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios, alcanzando un coeficiente global de Spearman de 0,701, lo que demuestra que una mejor gestión digital municipal contribuye directamente al incremento de la satisfacción ciudadana.

Los antecedentes presentados ofrecen un panorama detallado sobre la calidad del servicio y la confianza pública en relación con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, abarcando desde niveles internacionales hasta locales. Estos estudios llegan a conclusiones que facilitan la comprensión de la dinámica entre la calidad del servicio y la satisfacción de los ciudadanos en las municipalidades. Se resalta, por tanto, la importancia de implementar un plan organizacional que vincule los objetivos personales de los servidores públicos con los usuarios internos y externos, sugiriendo que la alineación de metas puede fortalecer el compromiso y la lealtad hacia la organización. Además, se evidencia un vínculo (relación) causal entre calidad del servicio y confianza en la satisfacción ciudadana en sus distintos contextos.

2.7 Hipótesis

2.7.2 *Hipótesis general*

La calidad de servicio y la confianza pública influyen de manera directa y significativamente en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.

2.7.3 *Hipótesis específicas*

- **H.E.1:** La calidad de servicio influye de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, periodo 2023.

- **H.E.2:** La confianza pública influye de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, periodo 2023.
- **H.E.3:** Se puede crear un modelo teórico que explica la influencia entre la calidad de servicio, confianza pública en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, periodo 2023.

2.8 Identificación de variables e indicadores

2.8.2 *Variable independiente*

Calidad de servicio

Indicadores:

Infraestructura, instalaciones y equipos, Orden y limpieza, Calidad y modernidad de equipos, Medidas preventivas, Interés en la búsqueda de soluciones, Garantía en la calidad de prestación, Tiempo de respuesta, Puntualidad, Oportunidad, Aptitud, Buen trato, Credibilidad, Capacidad de comunicación, Asertividad, Flexibilidad.

2.8.3 *Variable independiente:*

Confianza pública

Indicadores:

Nivel de corrupción, Lucha contra la corrupción, Impacto de la corrupción, Disponibilidad, Tiempo de respuesta, Visibilidad, Calidad de los servicios, Compromiso y Eficiencia.

2.8.4 *Variable dependiente:*

Satisfacción ciudadana

Indicadores:

Tiempo de demora en la atención, Tiempo de respuesta, Conformidad ante la atención, Esmero en el trato, Amabilidad en el trato, Comprensión en el trato, Condición del equipamiento y mobiliario, Distribución de ambientes y Tamaño y organización de ambientes.

2.9 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Define la percepción que los clientes o usuarios tienen de uno u otro servicio en el que intervienen diversas variables, tales como deseos, requerimientos y necesidades. Esto genera una conexión entre lo que se anticipa y lo que se recibe. La calidad del servicio está condicionada por las expectativas de los individuos en relación con los servicios que las empresas, organizaciones u organismos públicos proporcionan (Piattini Velthuis, 2019).	Constituye un factor crucial en la inclinación de los requerimientos, deseos y necesidades. Para cuantificar esta percepción, se toma en cuenta los aspectos emocionales y sentimentales de los individuos. Esta variable será cuantificada mediante un cuestionario y se basará en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad o confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y profesionalismo, y empatía.	1. Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura, instalaciones y equipos Orden y limpieza Calidad y modernidad de equipos 	Ordinal Puntuación de 1 a 5. 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indeciso 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
			2. Fiabilidad o confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Medidas preventivas Interés en la búsqueda de soluciones Garantía en la calidad de prestación 	
			3. Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta Puntualidad Oportunidad 	
			4. Seguridad y profesionalismo	<ul style="list-style-type: none"> Aptitud Buen trato Credibilidad 	
			5. Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de comunicación Asertividad Flexibilidad 	

Nota. Elaboración propia, desarrollado y adaptado en base a Piattini Velthuis (2019) y, Solanellas Donato y Fanega Macías (2019).

Tabla 2*Operacionalización de la variable confianza pública*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Confianza pública	Es un concepto que surge de la confianza que se entabla entre la sociedad y sus gobernantes, además está sujeta a la credibilidad, seguridad y aceptación de los ciudadanos en las instituciones estatales y en quienes la representan; lográndose esta posición por medio de una gestión responsable donde se garantizan resultados idóneos además de un impacto positivo en la solución de necesidades de la población (Benites, 2021).	Se refiere a la percepción de que los ciudadanos tienen respecto a la capacidad, integridad y eficacia de las instituciones públicas para desempeñar sus funciones. Esta variable será cuantificada mediante un cuestionario y se basará en tres dimensiones: percepción de la corrupción, presencia física de las autoridades, y prestación de servicios a la ciudadanía.	1. Percepción de la corrupción	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de corrupción Lucha contra la corrupción Impacto de la corrupción 	Ordinal Puntuación de 1 a 5. 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indeciso 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo.
			2. Presencia física de las autoridades	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad Tiempo de respuesta Visibilidad 	
			3. Prestación de servicios a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de los servicios Compromiso Eficiencia 	

Nota. Elaboración propia, desarrollado y adaptado en base a Benites (2021) y, OCDE/CAF/CEPAL (2018).

Tabla 3*Operacionalización de la variable satisfacción ciudadana*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción ciudadana	Se refiere a la cuantificación del nivel de satisfacción de los ciudadanos al percibir atención en el instante de adquirir o utilizar un bien o servicio proporcionado por un gobierno local. En otras palabras, se refiere a la percepción de los ciudadanos respecto a la eficacia de la gestión municipal y su capacidad para cumplir con las expectativas de la población (Ochoa Rico <i>et al.</i> , 2022).	Se define como la sensación de que un individuo experimenta al instante al comparar el resultado del consumo de un bien o la prestación de un servicio con las expectativas previamente establecidas. Esta variable será cuantificada mediante un cuestionario y se basará en tres dimensiones: tiempo de atención, trato recibido, y condición de las instalaciones y equipos.	1. Tiempo de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de demora en la atención • Tiempo de respuesta • Conformidad ante la atención 	Ordinal Puntuación de 1 a 5. 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indeciso 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo.
			2. Trato recibido	<ul style="list-style-type: none"> • Esmero en el trato • Amabilidad en el trato • Comprensión en el trato 	
			3. Condición de las instalaciones y equipos	<ul style="list-style-type: none"> • Condición del equipamiento y mobiliario • Distribución de ambientes • Tamaño y organización de ambientes 	

Nota. Elaboración propia desarrollado y adaptado en base a Ochoa Rico *et al.* (2022) y, Bañuelos García *et al.* (2023).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Ámbito de estudio: Localización política y geográfica

El estudio se llevó a cabo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, ubicada en el departamento de Apurímac, al sur del Perú.

Ubicación Geográfica del Departamento de Apurímac

Geográficamente, el departamento de Apurímac limita con:

- Norte: Departamentos de Ayacucho y Cusco.
- Este : Departamento de Cusco.
- Sur: Departamento de Arequipa.
- Oeste: Departamento de Ayacucho.

Figura 1

Mapa del Perú



Nota: Mapa del Perú obtenido de la página del Gobierno del Perú.

Figura 2*Mapa del departamento de Apurímac*

Nota: El mapa exhibe gráficamente la ubicación geográfica de la provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac, en el Perú; detalles:

<https://www.google.com/maps/@-13.950061,-72.833862,8z?entry=ttu>.

Ubicación Política de la provincia de Andahuaylas

En el plano político-administrativo, la Municipalidad Provincial de Andahuaylas se emplaza en la provincia homónima, una de las siete que integran el departamento de Apurímac (Perú). Su capital es la ciudad de Andahuaylas y su referencia geográfica corresponde a las coordenadas 13°39'12" S, 73°23'18" O. La provincia está conformada por 20 distritos. Sus límites son: norte y oeste, con la provincia de Chincheros y el Departamento de Ayacucho; este, con la provincia de Abancay; y sur, con la provincia de Aymaraes.

3.2 Tipo y nivel de investigación

3.2.1 Tipo de investigación

De acuerdo con Sánchez Carlessi y Reyes Meza (2015), el estudio se enmarca en la investigación básica (pura), orientada a generar conocimiento y a robustecer marcos teóricos sin requerir una aplicación inmediata. En esa línea, se analizan la calidad del servicio y la confianza pública, así como su efecto sobre la satisfacción ciudadana en la MPA (Apurímac).

Asimismo, esta investigación adoptó un “*enfoque mixto*” secuencial explicativo, con predominio cuantitativo. En la primera fase, de carácter cuantitativo, se aplicó una encuesta estandarizada cuyos resultados fueron sometidos a análisis estadístico descriptivo e inferencial para contrastar las hipótesis planteadas (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018).

En la segunda fase, de carácter cualitativo, se analizaron entrevistas semiestructuradas y registros de observación del proceso de atención, con el propósito de explicar los resultados estadísticos, aportando evidencias contextuales relacionadas con factores internos que afectan la experiencia del usuario.

Por tanto, el componente cualitativo no tuvo carácter exploratorio, sino interpretativo, complementando la explicación del modelo confirmatorio derivado del análisis cuantitativo y fortaleciendo la validez comprensiva de los resultados obtenidos.

3.2.2 Nivel de investigación

Conforme a Sánchez Carlessi y Reyes Meza (2015), el estudio se ubica en el nivel explicativo, cuyo propósito es esclarecer la relación causal entre variables a partir de hipótesis teóricas y evidencia empírica. En este trabajo se buscó explicar la influencia de la

calidad del servicio y la confianza pública (independientes) sobre la satisfacción ciudadana (dependiente).

Esto permitió no solo describir la relación causal entre las variables, sino también ofrecer una explicación científica sobre cómo y por qué existen estas relaciones, lo cual es una característica distintiva de la investigación explicativa. Además, no se limitó a describir los fenómenos, sino que indagó en las razones que los sustentan, siendo valioso para lograr una análisis más completo y fundamentado de las relaciones entre las variables, además de establecer la influencia entre las variables en estudio (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018).

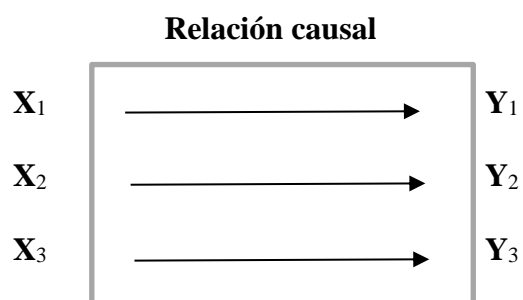
3.2.3 *Diseño de investigación*

El estudio se sustentó en un diseño no experimental, transeccional (o de corte transversal), que permite observar la covariación entre las variables en un único momento temporal. Las variables no fueron manipuladas; se midieron en su contexto natural y se estimaron sus niveles e interrelaciones.

Este enfoque resultó idóneo para la recolección de datos cuantitativos orientados a analizar calidad del servicio, confianza pública y satisfacción ciudadana sin intervención del investigador, lo que posibilitó delimitar operativamente las variables y examinar su influencia estadística en el marco del estudio (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018).

Como precisan Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2023, p. 182), los diseños transeccionales facilitan la identificación de relaciones entre categorías, conceptos o variables en un periodo específico; en ocasiones se circunscriben a análisis correlacionales y, en otras, permiten modelar efectos bajo supuestos y técnicas de inferencia apropiadas.

Esto puede representarse de la siguiente manera:



Nota: Adaptación de (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2023, p. 182).

3.2.4 Método de investigación

El estudio empleó el método hipotético-deductivo en conjunto con el método estadístico. Ello supuso derivar hipótesis contrastables a partir de proposiciones teóricas y/o observaciones previas, operacionalizar las variables, recoger la evidencia y poner a prueba dichas hipótesis mediante procedimientos analíticos, con el fin de inferir conclusiones específicas a partir de principios generales. En paralelo, el método estadístico permitió examinar los datos obtenidos y evaluar la confirmación o el rechazo de las hipótesis mediante técnicas apropiadas (p. ej., modelos de regresión; en nuestro caso, regresión logística ordinal, regresión múltiple y, de forma complementaria, ecuaciones estructurales - SEM), coherentes con el diseño no experimental adoptado. La combinación de ambos métodos posibilitó sustentar empíricamente las inferencias sobre la influencia de la calidad del servicio y la confianza pública en la satisfacción ciudadana en la MPA (Apurímac), junto con el proceso de sistematización: levantamiento de información, cuantificación de frecuencias, organización y presentación estructurada de los datos, así como su análisis e interpretación, asegurando un entendimiento preciso y riguroso del fenómeno estudiado (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018).

3.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo constituida por el ciudadano usuario que realiza trámites en las áreas de atención de la de la MPA (Apurímac), dado que el estudio se centró en la medición de percepciones sobre la calidad del servicio, la confianza pública y la satisfacción derivada de la experiencia de atención. La información proveniente de trabajadores municipales no configuró una unidad analítica adicional, sino un insumo cualitativo complementario que permitió interpretar los resultados inferenciales desde la perspectiva operativa interna.

3.4 Población de estudio

Según Carrasco Díaz (2008, p. 237), la población es el conjunto total de elementos definidos dentro del ámbito de análisis de una investigación. Bajo este criterio, la población del estudio estuvo integrada por: el universo de electores de la provincia de Andahuaylas (departamento de Apurímac) y el personal administrativo que labora en la MPA).

3.4.1 Población que recibe la atención en la municipalidad

La primera población de estudio estuvo comprendida por la población electoral de la provincia de Andahuaylas en Apurímac, y que, en consecuencia, recibieron atención directa o indirectamente en dicha institución. Para el año 2022, esta población ascendió a 150 185 habitantes. La composición de esta población (según los criterios del estudio) se presenta en la *Tabla 4*.

Tabla 4*Población de estudio de la población electoral de la provincia de Andahuaylas - Apurímac*

No.	OBIGEO	Provincia	Distrito	Masculino	Femenino	Total	%
1	30201	Andahuaylas	Andahuaylas	23,108	24,143	47,251	31.46%
2	30202	Andahuaylas	Andarapa	2,645	2,717	5,362	3.57%
3	30203	Andahuaylas	Chiara	601	569	1,170	0.78%
4	30204	Andahuaylas	Huancarama	2,285	2,383	4,668	3.11%
5	30205	Andahuaylas	Huancaray	1,858	1,836	3,694	2.46%
6	30206	Andahuaylas	Huayana	355	350	705	0.47%
7	30207	Andahuaylas	Kishuara	2,875	2,807	5,682	3.78%
8	30208	Andahuaylas	Pacobamba	1,565	1,470	3,035	2.02%
9	30209	Andahuaylas	Pacucha	3,956	4,054	8,010	5.33%
10	30210	Andahuaylas	Pampachiri	1,118	1,117	2,235	1.49%
11	30211	Andahuaylas	Pomacocha	401	464	865	0.58%
12	30212	Andahuaylas	San Antonio de Cachi	1,427	1,482	2,909	1.94%
13	30213	Andahuaylas	San Jerónimo	11,014	11,346	22,360	14.89%
14	30214	Andahuaylas	San Miguel de Chaccrampa	822	787	1,609	1.07%
15	30215	Andahuaylas	Santa Maria de Chicmo	4,121	4,192	8,313	5.54%
16	30216	Andahuaylas	Talavera	10,057	10,287	20,344	13.55%
17	30217	Andahuaylas	Tumay Huaraca	921	919	1,840	1.23%
18	30218	Andahuaylas	Turpo	1,791	1,844	3,635	2.42%
19	30219	Andahuaylas	Kaquiabamba	777	824	1,601	1.07%
20	30220	Andahuaylas	José María Arguedas	2,389	2,508	4,897	3.26%
Tota				74,086	76,099	150,185	100.00%

Nota: Datos recogidos de la población electoral de https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion_estimada.asp.

3.4.2 Población del personal administrativo que labora en la municipalidad

La segunda población del estudio estuvo integrada por el personal que labora en la MPA (Apurímac). En total, 574 servidores y trabajadores administrativos desempeñan funciones clave en la gestión municipal y en la atención al ciudadano. Dado su rol en la prestación de servicios públicos, esta población aporta una perspectiva interna en el ámbito municipal. La distribución y composición de esta población se detallan en la *Tabla 5*.

Tabla 5

Población de estudio del personal que labora en la Municipalidad Provincial Andahuaylas - Apurímac

No.	Descripción	Sexo		Total	%
		Masculino	Femenino		
1	Autoridades (alcalde y 11 regidores)	8	4	12	2.09
2	Funcionarios (gerente general y 15 gerentes o subgerentes)	15	1	16	2.79
3	Directivos y operativos (profesionales, asesores, técnicos auxiliares y de servicios)	355	191	546	95.12
TOTAL		378	196	574	100,00%

Nota: Datos recogidos de la población lectora de la Municipalidad Provincial Andahuaylas - Apurímac, año 2022.

3.5 Tamaño de muestra

Conforme a Hernández-Sampieri et al. (2018), las estrategias de muestreo definen tanto el tamaño muestral como el procedimiento de selección. Se distinguen dos grandes familias: los muestreos probabilísticos, en los que cada unidad posee una probabilidad conocida de inclusión y cuyo tamaño se estima mediante fórmulas, y los no probabilísticos (p. ej., conveniencia), basados en accesibilidad y disponibilidad. En este estudio se recurrió a ambos enfoques, eligiendo para cada población el método más adecuado a sus características y condiciones de acceso.

3.5.1 *Tamaño de muestra de las personas que reciben la atención en la municipalidad*

Para determinar la muestra de ciudadanos que reciben atención de manera directa o indirecta en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, se utilizó un muestreo probabilístico, aplicando la fórmula para poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

A partir de una población total de 150,185 habitantes, se obtuvo una muestra de 384 ciudadanos, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N = Total de la población

Z = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = Proporción esperada (0,5)

q = 1 - p (en este caso 1 - 0,5 = 0,5)

e = precisión (en su investigación use un 5%)

El cálculo realizado fue:

$$n1 = \frac{(1.96)^2 \times (0.50 \times 0.50) \times 150,185}{0.05^2 \times (150,185 - 1) + 1.96^2 (0.50 \times 0.50)}$$

$$n1 = \frac{144,237.674}{376.4204} = 383.182405 = 384$$

Por lo tanto, la muestra quedó establecida en 384 ciudadanos, quienes fueron seleccionados de manera aleatoria dentro de la población objetivo. La *Tabla 6* muestra la distribución de la muestra según su distrito de procedencia y género.

Tabla 6

Distribución de la muestra de estudio que tuvieron la atención en la Municipalidad Provincial Andahuaylas - Apurímac

No.	OBIGEO	Provincia	Distrito	Masculino	Femenino	Total	%
1	30201	Andahuaylas	Andahuaylas	59	62	121.00	31.51%
2	30202	Andahuaylas	Andarapa	7	7	14.00	3.65%
3	30203	Andahuaylas	Chiara	2	1	3.00	0.78%
4	30204	Andahuaylas	Huancarama	6	6	12.00	3.13%
5	30205	Andahuaylas	Huancaray	5	4	9.00	2.34%
6	30206	Andahuaylas	Huayana	1	1	2.00	0.52%
7	30207	Andahuaylas	Kishuara	7	7	14.00	3.65%
8	30208	Andahuaylas	Pacobamba	4	4	8.00	2.08%
9	30209	Andahuaylas	Pacucha	10	10	20.00	5.21%
10	30210	Andahuaylas	Pampachiri	3	3	6.00	1.56%
11	30211	Andahuaylas	Pomacocha	1	1	2.00	0.52%
12	30212	Andahuaylas	San Antonio de Cachi	4	4	8.00	2.08%
13	30213	Andahuaylas	San Jerónimo	28	29	57.00	14.84%
14	30214	Andahuaylas	San Miguel de Chaccrapa	2	2	4.00	1.04%
15	30215	Andahuaylas	Santa Maria de Chicmo	11	11	22.00	5.73%
16	30216	Andahuaylas	Talavera	26	26	52.00	13.54%
17	30217	Andahuaylas	Tumay Huaraca	2	2	4.00	1.04%
18	30218	Andahuaylas	Turpo	5	5	10.00	2.60%
19	30219	Andahuaylas	Kaquiabamba	2	2	4.00	1.04%
20	30220	Andahuaylas	José María Arguedas	6	6	12.00	3.13%
Tota				191	193	384	100.00%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

3.5.2 Tamaño de muestra del personal administrativo que labora en la municipalidad

Para la selección del personal administrativo de la MPA (dotación: 574 servidores), se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, dadas las condiciones operativas de la población (plantilla numerosa, dinámica laboral exigente y disponibilidad horaria limitada), que hicieron inviable una selección aleatoria en el horizonte del estudio. Para resguardar heterogeneidad, se garantizó la participación de trabajadores de distintas áreas y niveles de responsabilidad. La muestra quedó constituida por $n_2 = 20$ administrativos, cifra que (pese a las restricciones de acceso) resultó pertinente para

analizar la percepción interna sobre la calidad del servicio, la confianza pública y la satisfacción ciudadana en el ámbito municipal.

3.6 Técnicas de selección de muestra

3.6.1 *Técnica de selección de las personas que recibieron atención en la municipalidad*

Se utilizó el método de “*muestreo probabilístico*” específicamente el “muestreo aleatorio simple”, mediante el cual cada miembro del marco muestral (personas que recibieron atención en la MPA - Apurímac) tuvo igual probabilidad de ser seleccionado. Esta estrategia favorece la representatividad de la muestra y reduce sesgos de selección, permitiendo obtener estimaciones imparciales con error muestral calculable. En consecuencia, los datos recabados reflejan de manera objetiva las percepciones ciudadanas sobre calidad del servicio, confianza pública y satisfacción, lo que respalda la validez estadística de los resultados y posibilita inferencias sólidas hacia la población de estudio.

3.6.2 *Técnica de selección del personal administrativo que laboran en la municipalidad*

Se recurrió al método de “muestreo no probabilístico” en particular “por conveniencia”, seleccionando a las personas en función de su accesibilidad, disponibilidad y pertinencia informativa. La inclusión se guio por criterios predefinidos: experiencia/antigüedad en la municipalidad, familiaridad con procesos y circuitos administrativos, y capacidad para aportar información relevante sobre calidad del servicio, confianza pública y satisfacción ciudadana. Dada la imposibilidad práctica de aplicar aleatoriedad por restricciones operativas y de tiempo, se priorizó el acceso a informantes clave de diversas áreas y niveles de responsabilidad, asegurando la viabilidad del trabajo de campo y la obtención de evidencia sustantiva y contextualizada sobre el funcionamiento

institucional. Esta estrategia permitió una cobertura funcional y jerárquica suficiente para los fines analíticos del estudio

3.7 Técnica e instrumento de recolección de información

3.7.1 Técnicas

La investigación recurrió a tres técnicas principales de recolección de información (observación, encuesta y entrevista) cuya triangulación permitió construir una visión integral de la calidad del servicio, la confianza pública y su influencia en la satisfacción ciudadana en la MPA (Apurímac). La encuesta proporcionó datos estandarizados y cuantificables para estimar la percepción ciudadana sobre dichas variables; su alcance posibilitó involucrar a un número amplio de participantes, incrementando la representatividad muestral y ampliando la diversidad de perspectivas acerca de la experiencia con la municipalidad.

Como complemento, la observación permitió registrar comportamientos, interacciones y eventos en su entorno natural, sin alterar su dinámica, aportando contexto y evidencia directa sobre el funcionamiento del servicio. Por su parte, se realizaron entrevistas al personal administrativo con el fin de profundizar en la perspectiva interna sobre calidad del servicio, confianza pública y satisfacción ciudadana; esta técnica cualitativa recogió experiencias, dificultades y estrategias de atención, matizando y completando los hallazgos obtenidos mediante la encuesta y la observación.

3.7.2 Instrumentos

El estudio empleó un conjunto de instrumentos alineado con las técnicas de recolección definidas (encuesta, entrevista y observación), con el propósito de obtener evidencia complementaria y convergente sobre la calidad del servicio, la confianza pública

y su incidencia en la satisfacción ciudadana. En primer lugar, se aplicó un cuestionario estructurado para levantar información estandarizada acerca de las tres variables de interés. El instrumento se operacionalizó por variables y dimensiones y se administró mediante ítems tipo Likert, lo que permitió el tratamiento estadístico de los datos y la comparación entre distintos grupos de participantes. En segundo término, se utilizó una guía de entrevista semiestructurada dirigida al personal administrativo con responsabilidades en la gestión y atención al ciudadano. Las preguntas abiertas posibilitaron profundizar en prácticas, dificultades y estrategias de servicio, así como en los factores que inciden en la confianza pública y la satisfacción desde la perspectiva interna de la institución. Finalmente, se implementó una ficha de observación para registrar in situ comportamientos, interacciones y condiciones del servicio, procurando no intervenir en la dinámica cotidiana de atención.

El cuestionario aplicado se estructuró por variables, asignando un número específico de ítems a cada una; la distribución de preguntas para calidad de servicio, confianza pública y satisfacción ciudadana se detalla en la *Tabla 7*.

Tabla 7

Instrumentos de la recolección de datos

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario
1. Para la variable: Calidad de servicio	15 preguntas
2. Para la variable: Confianza pública	18 preguntas
3. Para la variable: Satisfacción ciudadana	18 preguntas
Total preguntas	51 preguntas

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el estudio.

3.8 Técnicas de análisis e interpretación de la información

La depuración y codificación inicial de la base de datos se realizó en Microsoft Excel, etiquetado de variables, verificando rangos, valores atípicos y consistencia de respuestas. Posteriormente, los datos fueron procesados en IBM SPSS v.25 y AMOS v.26. En SPSS se ejecutó el análisis descriptivo preliminar (frecuencias y porcentajes), así como el preprocesamiento requerido para los modelos inferenciales. En AMOS se modelaron las relaciones causales entre variables latentes mediante Análisis Factorial Confirmatorio y Modelamiento de Ecuaciones Estructurales (SEM).

El análisis inferencial se aplicó de manera secuencial y complementaria, con el fin de estimar el efecto explicativo de las variables predictoras desde tres perspectivas metodológicas coherentes con el carácter ordinal de los datos:

Justificación de la regresión logística ordinal (RLO)

La RLO se empleó para modelar el efecto de la calidad del servicio y la confianza pública sobre la satisfacción ciudadana, debido a que esta última se construye a partir de categorías ordenadas derivadas de una escala tipo Likert. Al no poder asumir intervalos equidistantes entre categorías, se descarta el uso de modelos lineales clásicos y se opta por un modelo de odds proporcionales, que permite estimar la probabilidad condicional de que el ciudadano se ubique en niveles superiores de satisfacción en función de los predictores (Hosmer & Lemeshow, 2013; Agresti, 2010).

Este enfoque es apropiado para dependientes ordinales y predictores métricos o categóricos, y constituye el punto de partida para evaluar la significancia del efecto explicativo.

Justificación de la regresión múltiple

La regresión múltiple fue aplicada de forma complementaria, no sustitutiva, con el fin de estimar el porcentaje de varianza explicada bajo el supuesto de respuesta continua (Hair et al., 2014). Este modelo permite verificar la estabilidad del efecto hallado en el análisis ordinal, cuantificando la magnitud predictiva a través del coeficiente de determinación ajustado (R^2). Asimismo, se evaluaron los supuestos asociados a este tipo de análisis: normalidad de residuales, colinealidad (VIF) y homocedasticidad, lo cual refuerza la consistencia estadística del efecto observado en el modelo ordinal.

Justificación del SEM con AMOS (CB-SEM)

Finalmente, se modelaron las relaciones causales mediante SEM bajo el enfoque CB-SEM (Covariance-Based SEM), con el propósito de validar el modelo teórico estructural. Este método permite trabajar con constructos latentes derivados de escalas ordinales tratadas como estimadores continuos mediante máxima verosimilitud (Kline, 2016).

Se evaluó la estructura de medida mediante Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), así como el modelo estructural con sus trayectorias causales estandarizadas (β), verificando índices de bondad de ajuste global (GFI, CFI, RMSEA, entre otros). La elección del enfoque CB-SEM se justifica porque permite estimar el peso causal de las variables latentes y validar simultáneamente el modelo de medida y el modelo estructural, lo que resulta fundamental para estudios que buscan explicar fenómenos perceptuales con una arquitectura causal confirmatoria.

Procedimientos para la sistematización y exposición de los resultados

a) Recopilación de datos

El trabajo de campo fue realizado en la MPA, mediante la aplicación estandarizada de

cuestionarios a ciudadanos, entrevistas a personal administrativo según el diseño muestral establecido y observación.

b) Descripción estadística inicial

En una primera etapa se ejecutó la estadística descriptiva para caracterizar el comportamiento de las variables y dimensiones, sistematizando los datos en tablas y figuras.

c) Triangulación secuencial del componente inferencial

- Regresión Logística Ordinal (RLO) para estimar la probabilidad condicional de satisfacción en función de los predictores, bajo el supuesto de líneas paralelas.
- Regresión Múltiple para evaluar la capacidad explicativa global, cuantificando la varianza explicada (R^2) y controlando supuestos del modelo.
- AFC y CB-SEM en AMOS para validar el modelo de medida y estimar relaciones causales latentes, reportando cargas estandarizadas e índices de ajuste.

Esta secuencia permitió corroborar, cuantificar y modelar estructuralmente el efecto de las variables predictoras, garantizando consistencia estadística y coherencia teórica en los resultados.

La combinación secuencial de modelos ordinales, lineales y estructurales no constituye una duplicación analítica, sino una estrategia de validación convergente que confirma la estabilidad del efecto predictivo bajo diferentes supuestos matemáticos, lo que fortalece el carácter explicativo del estudio.

3.9 Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis

El contraste de hipótesis se realizó a partir de los modelos inferenciales descritos en el apartado anterior, estableciendo criterios de decisión específicos para aceptar o rechazar el efecto de la calidad del servicio y la confianza pública sobre la satisfacción ciudadana.

El propósito fue articular significancia estadística, magnitud explicativa y coherencia estructural del modelo teórico.

Normalidad y elección de modelos.

En primer lugar, se evaluó el supuesto de normalidad mediante la prueba de Kolmogórov–Smirnov. Cuando el valor p fue inferior a 0,05, se rechazó la hipótesis nula de normalidad y se optó por procedimientos robustos adecuados para variables ordinales; esta decisión sustentó el uso de la regresión logística ordinal y del modelo de ecuaciones estructurales bajo enfoque CB-SEM.

Modelos de regresión

Para el contraste directo de las hipótesis se emplearon dos marcos complementarios:

- a) Regresión logística ordinal (RLO): Se utilizó cuando la variable dependiente se comportó como una categoría ordinal derivada de una escala tipo Likert. La hipótesis se aceptó cuando el modelo presentó significancia global ($p < 0,05$) y los coeficientes asociados a la calidad del servicio y a la confianza pública resultaron significativos, con un coeficiente de Nagelkerke que reflejó capacidad explicativa relevante. En caso contrario, la hipótesis se rechazó.
- b) Regresión múltiple: Como contraste complementario en un marco continuo, se aplicó un modelo de regresión múltiple para estimar la proporción de varianza explicada (R^2 ajustado) y los efectos parciales de los predictores. La hipótesis se confirmó cuando el ANOVA del modelo fue significativo ($p < 0,05$) y el R^2 ajustado mostró una magnitud

explicativa consistente, controlando colinealidad y homocedasticidad de residuales.

Este doble enfoque permitió evaluar tanto la probabilidad de ubicarse en niveles superiores de satisfacción como la variabilidad explicada en términos continuos.

AFC y SEM (CB-SEM) en AMOS.

De forma complementaria, se validó el modelo teórico mediante Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) y Modelo de Ecuaciones Estructurales bajo el enfoque CB-SEM en AMOS 26. El contraste de hipótesis se apoyó en dos criterios principales:

- a) que los coeficientes estandarizados (β) entre las variables latentes fueran significativos ($p < 0,05$); y
- b) que los índices de ajuste global del modelo se ubicaran en rangos aceptables, de acuerdo con los parámetros usualmente recomendados para modelos de medida y estructurales (Hair *et ál.*, 2021; Martínez Ávila y Fierro Moreno, 2018; Martínez Ávila *et ál.*, 2018).

Los parámetros y umbrales empleados para la evaluación de fiabilidad, validez convergente y discriminante se sintetizan en la Tabla 8, la cual recoge criterios como cargas factoriales, AVE, CR y HTMT, considerados necesarios para garantizar que las inferencias estructurales se basen en un modelo de medida adecuado.

En suma, una hipótesis se consideró confirmada cuando:

- mostró significancia estadística en los modelos de regresión,
- y presentó trayectoria significativa dentro de un modelo estructural con ajuste global aceptable.

De no cumplirse estas condiciones, la hipótesis se consideró no respaldada por la evidencia empírica disponible.

Tabla 8*Parámetros para la evaluación de los modelos*

Proceso	Parámetro	Valores aceptados
Fiabilidad individual	Carga factorial del ítem.	$> 0,707$
	Varianza explicada del ítem.	$> 0,05$
Consistencia convergente	Varianza media explicada (AVE) de la variable latente.	$> 0,05$
Consistencia interna	Fiabilidad compuesta de la variable latente.	$> 0,707$
	Alfa de Cronbach de la variable latente.	$> 0,70$
Validez discriminante	Varianza propia de la variable latente.	$>$ Varianza compartida de la variable latente.
	Ratios HTMT.	$< 0,85$
	Carga factorial del ítem en su variable latente.	$>$ Carga factorial del ítem en otra variable latente.

Nota. La tabla presenta los criterios técnicos que orientan la validación del modelo de medida utilizado en el SEM. Elaboración propia.

Con relación a los parámetros definidos en la *Tabla 8*, los modelos AFC y SEM cumplieron con los umbrales establecidos para confiabilidad y validez, dado que las cargas factoriales estandarizadas superaron los valores mínimos recomendados, y los indicadores de consistencia interna (α de Cronbach y fiabilidad compuesta) y convergencia (AVE) estuvieron por encima de los puntos de corte planteados. Asimismo, los criterios de validez discriminante fueron superados, manteniendo ratios HTMT dentro de niveles aceptables. Estas verificaciones confirmaron la pertinencia del modelo de medida, permitiendo estimar de manera robusta las relaciones estructurales reportadas posteriormente en los resultados.

Es pertinente señalar que estos umbrales garantizan que los ítems se correlacionen de manera suficiente con su variable latente (cargas $\geq 0,70$), que el constructo explique adecuadamente la varianza de sus indicadores (AVE $\geq 0,50$), que sus dimensiones sean internamente consistentes y fiables (CR y $\alpha \geq 0,70$), y que cada variable mida un concepto distinto en comparación con las demás (validez discriminante mediante HTMT $< 0,85$). El cumplimiento de dichos criterios asegura que el modelo no solo se ajuste estadísticamente, sino que refleje relaciones conceptualmente válidas entre los constructos analizados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Procesamiento, análisis, interpretación

En coherencia con los propósitos de la investigación y con el objetivo de asegurar una adecuada interpretación de los resultados descriptivos, inferenciales y de las pruebas de modelamiento de ecuaciones estructurales (SEM), se procedió inicialmente al análisis de los instrumentos aplicados a una muestra compuesta por 384 ciudadanos que acuden a la MPA. La evaluación de los instrumentos permitió establecer su confiabilidad y la validez de contenido (determinado a través de un proceso de valoración crítica de un panel de especialistas). Posteriormente, se realizó la categorización de los resultados mediante el proceso de baremización, lo que posibilitó una lectura estandarizada y precisa de las variables y dimensiones.

4.1.2 Confiabilidad de los instrumentos

Para garantizar la precisión de los datos obtenidos y asegurar exactitud en la comprobación de las hipótesis formuladas, resulta imprescindible que los instrumentos de medición presenten niveles adecuados de confiabilidad. En efecto, la validez de las conclusiones derivadas del estudio se sustenta directamente en la estabilidad y consistencia de dichos instrumentos. Con este propósito, se evaluó la confiabilidad de cada instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (α), medida estadística desarrollada por Lee Cronbach en 1951, que analiza la consistencia interna de los cuestionarios y escalas de medición.

Este coeficiente (α) permitió determinar el grado de correlación entre los ítems del instrumento, evidenciando su capacidad para medir de manera consistente un constructo o

concepto subyacente. Conforme a los criterios propuestos por Ruíz (2013), los niveles de confiabilidad se clasifican en: valores entre 0,81 y 1,00 indican una confiabilidad muy alta; entre 0,61 y 0,80, alta confiabilidad; entre 0,41 y 0,60, confiabilidad moderada; entre 0,21 y 0,40, confiabilidad baja; y entre 0,01 y 0,20, confiabilidad muy baja. Se verificó la consistencia interna de los instrumentos mediante un procesamiento estadístico con el software IBM SPSS, versión 25.

a) Determinación de confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio

Tabla 9

Índice de consistencia interna para la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,764	15

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

El indicador Alfa de Cronbach para el instrumento de medición de la variable calidad de servicio fue de 0,764. De acuerdo con los criterios de clasificación propuestos por Ruíz (2013), este valor se ubica en el intervalo comprendido entre 0,61 y 0,80, lo cual indica que el instrumento presenta un *alto nivel de confiabilidad*. Este resultado evidencia una adecuada consistencia interna entre los ítems que conforman el cuestionario, garantizando la estabilidad de las mediciones obtenidas.

b) Determinación de confiabilidad del cuestionario de confianza pública

Tabla 10

Índice de consistencia interna para la variable confianza pública

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,819	18

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

El indicador Alfa de Cronbach para el instrumento de medición de la variable confianza pública fue de 0,819. De acuerdo con los criterios de clasificación de Ruíz

(2013), este valor se ubica en el intervalo comprendido entre 0,81 y 1,00, indicando que el instrumento presenta un *muy alto nivel de confiabilidad*. Este hallazgo evidencia la sólida consistencia interna entre los ítems que componen el cuestionario, garantiza las mediciones realizadas, muestra estabilidad y precisión del constructo teórico de la variable.

c) Determinación de confiabilidad del cuestionario de satisfacción ciudadana

Tabla 11

Índice de consistencia interna para la variable satisfacción ciudadana

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,751	18

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

El indicador Alfa de Cronbach para el instrumento de medición de la variable satisfacción ciudadana fue de 0,751. Conforme a los criterios de clasificación de Ruíz (2013), este valor se ubica dentro del intervalo de 0,61 a 0,80, indicando que el instrumento presenta un *alto nivel de confiabilidad*. Este resultado pone de manifiesto que existe una adecuada homogeneidad entre los ítems que conforman el cuestionario, permitiendo asegurar que las mediciones realizadas son estables y reflejan la consistente el constructo de la variable.

4.1.3 Validez de los instrumentos

La calidad técnica de los instrumentos empleados fue evaluada mediante un proceso de valoración experta, en el que participaron tres especialistas con formación en Administración y trayectoria consolidada en los ámbitos académico y profesional. Esta evaluación se orientó al análisis de la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems, aspectos fundamentales para garantizar la adecuada representación del constructo teórico. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la validez de un instrumento

refiere al grado de correspondencia entre el contenido de sus ítems y la dimensión teórica que se busca operacionalizar, siendo considerado válido aquel instrumento que logra representar de manera precisa el fenómeno objeto de estudio. En tal sentido, la evaluación crítica (validez de contenido) estuvo a cargo de tres profesionales expertos: Humberto Rafael Yupanqui Villanueva (18 años de experiencia), Manuel Eduardo Vilca Tantapoma (20 años de experiencia) y Joaquín Machaca Rejas (31 años de experiencia).

La validación cuantitativa se llevó a cabo mediante el cálculo del índice V de Aiken, coeficiente que permite medir el grado de consenso entre los jueces respecto a la adecuación de cada ítem. Este indicador, cuyo rango varía de 0 a 1, asume que valores cercanos a 1 reflejan un acuerdo sustantivo entre los expertos, consolidando la evidencia de validez de contenido y, de manera directa, reforzando la validez de constructo del instrumento. Los resultados mostraron niveles satisfactorios de consenso, lo que afirmaría que los instrumentos poseen una estructura coherente con los conceptos teóricos, asegurando así su aplicación confiable. El detalle de las valoraciones se encuentra consignado en el *Anexo 5*.

4.1.4 Baremación de los valores obtenidos con la aplicación del cuestionario

En aras de un análisis ordenado y coherente de los datos recolectados, se llevó a cabo la baremación de las puntuaciones obtenidas para cada variable y sus dimensiones. Procedimiento que estableció categorías de referencia que facilitó la evaluación de los niveles de percepción ciudadana respecto a calidad del servicio, confianza pública y satisfacción por los servicios municipales.

a) Procedimiento de baremización para la variable calidad del servicio

Consistió en calcular la puntuación máxima posible para la variable, producto de multiplicar el número total de ítems (15) por la cantidad de opciones de respuesta de la

escala tipo Likert empleada (cinco categorías: 1 = Totalmente en desacuerdo, ..., 5 = Totalmente de acuerdo). Este cálculo arrojó un puntaje máximo de 75 puntos. Para establecer los rangos, se consideró la diferencia entre el puntaje máximo (75) y el mínimo alcanzable (15), obteniéndose una amplitud de 60 puntos. Esta amplitud fue dividida en 3, asignando a cada uno un intervalo de 20 unidades. En consecuencia, se estructuraron 3 categorías de interpretación cualitativa basadas en el desempeño municipal percibido en términos de calidad de servicio, y que se presenta en la *Tabla 12*.

Tabla 12*Baremo para la variable calidad de servicio*

Cualitativo*	Rango	Descripción
Deficiente	[15 - 35]	El desempeño municipal presenta deficiencias significativas en la atención a las necesidades ciudadanas, reflejando bajos niveles de cumplimiento de expectativas y generando percepciones de insatisfacción y desconfianza pública.
Regular	[36 - 55]	El desempeño municipal alcanza un nivel aceptable de calidad de servicio, satisfaciendo parcialmente las expectativas ciudadanas, aunque persisten limitaciones percibidas en efectividad y legitimidad institucional.
Excelente	[56- 75]	El desempeño municipal evidencia altos niveles de calidad de servicio, cumpliendo eficazmente con las necesidades y expectativas de la ciudadanía, fortaleciendo así la percepción de eficiencia, confianza pública y legitimidad de la gestión.

* Baremación: Valorización para la interpretación de los resultados.

Nota. Clasificación cualitativa basada en los intervalos derivados de los datos recolectados.

Además, las dimensiones que conforman esta variable siguen el mismo procedimiento de baremación, estableciéndose los siguientes rangos:

Tabla 13*Escala de baremo de las dimensiones de la variable calidad de servicio*

Intervalo general	Dimensión Tangibilidad	Dimensión Fiabilidad o confiabilidad	Dimensión Capacidad de respuesta	Dimensión Seguridad y profesionalismo	Dimensión Empatía	Niveles
[15 - 35]	[03 - 07]	[03 - 07]	[03 - 07]	[03 - 07]	[03 - 07]	Deficiente
[36 - 55]	[08 - 11]	[08 - 11]	[08 - 11]	[08 - 11]	[08 - 11]	Regular
[56- 75]	[12 - 15]	[12 - 15]	[12 - 15]	[12 - 15]	[12 - 15]	Excelente

Nota. Clasificación cualitativa basada en los intervalos derivados de los datos recolectados.

b) Procedimiento de baremización para la variable confianza pública

Se procedió a calcular el puntaje máximo alcanzable para la variable, mediante la sumatoria de las respuestas del instrumento de evaluación, conformado por 18 ítems. Este puntaje máximo se obtuvo multiplicando el número de ítems (18) por las cinco categorías de respuesta de la escala tipo Likert utilizada (1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indeciso, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo), resultando en un valor de 90 puntos.

Posteriormente, se calculó la diferencia entre el puntaje máximo (90) y el mínimo (18), obteniéndose una amplitud de 72 puntos. Esta amplitud fue dividida equitativamente en tres niveles de interpretación, asignando a cada uno un intervalo de 24 unidades, conforme a los criterios establecidos para la categorización cualitativa.

Finalmente, se definieron las categorías de interpretación basadas en el desempeño municipal percibido en términos de confianza pública, como se detalla en la *Tabla 14*.

Tabla 14

Baremo para la variable confianza pública

Cualitativo*	Rango	Descripción
Escasa	[18 - 42]	El desempeño municipal refleja niveles bajos de confianza pública, caracterizados por percepciones ciudadanas de desconfianza, escasa credibilidad institucional y pérdida de legitimidad en la gestión de los asuntos públicos.
Moderada	[43 - 66]	El desempeño municipal alcanza un nivel intermedio de confianza pública, con ciudadanos que manifiestan una aceptación moderada de la actuación institucional, aunque persisten cuestionamientos sobre la transparencia y la legitimidad.
Óptima	[67 - 90]	El desempeño municipal consolida un alto nivel de confianza pública, evidenciado en percepciones ciudadanas de credibilidad, respeto institucional y reconocimiento de la transparencia en la gestión municipal.

* Baremación: Valorización para la interpretación de los resultados.

Nota. Clasificación cualitativa basada en los intervalos derivados de los datos recolectados.

El mismo procedimiento se aplicó a las dimensiones de esta variable, estableciéndose los siguientes rangos:

Tabla 15

Escala de baremo de las dimensiones de la variable satisfacción ciudadana

Intervalo general	Dimensión Percepción de la corrupción	Dimensión Presencia física de las autoridades	Prestación de servicios a la ciudadanía	Niveles
[18 - 42]	[06 - 14]	[06 - 14]	[06 - 14]	Escasa
[43 - 66]	[15 - 22]	[15 - 22]	[15 - 22]	Moderada
[67 - 90]	[23 - 30]	[23 - 30]	[23 - 30]	Óptima

Nota. Clasificación cualitativa basada en los intervalos derivados de los datos recolectados.

c) Procedimiento de baremización para la variable satisfacción ciudadana

Se realizó la sumatoria de las respuestas consignadas en el instrumento de investigación, conformado por 18 ítems estructurados, permitió calcular el puntaje máximo teórico alcanzable para la variable satisfacción ciudadana. Este valor se obtuvo mediante la multiplicación del número total de ítems (18) por las cinco categorías de respuesta ordinal de la escala tipo Likert implementada, donde 1 correspondía a "Totalmente en desacuerdo", 2 a "En desacuerdo", 3 a "Indeciso", 4 a "De acuerdo" y 5 a "Totalmente de acuerdo". Esta operación matemática derivó en un puntaje máximo de 90 unidades, representando el nivel más alto de percepción favorable posible dentro del instrumento aplicado.

Posteriormente, para establecer los rangos de interpretación cualitativa, se procedió al cálculo de la amplitud de la escala de baremación, obtenida al restar el puntaje mínimo alcanzable (18) del puntaje máximo (90), resultando en una amplitud de 72 unidades. Esta amplitud se segmentó de forma equidistante en tres tramos de 24 unidades cada uno, respetando principios metodológicos de simetría y homogeneidad, los cuales aseguraron la consistencia interna de la categorización y su validez como criterio de análisis comparativo.

Finalmente, se definieron tres categorías cualitativas de interpretación, que reflejan de manera estructurada y progresiva la percepción ciudadana respecto al desempeño municipal en términos de satisfacción con los servicios públicos ofrecidos. Este proceso permite no solo identificar niveles diferenciados de satisfacción, sino también establecer una base metodológica sólida para interpretar los resultados obtenidos en función del grado de cumplimiento de las expectativas ciudadanas. La distribución detallada se presenta en la *Tabla 16*.

Tabla 16

Baremo para la variable satisfacción ciudadana

Cualitativo*	Rango	Descripción
Baja	[18 - 42]	El desempeño municipal refleja un nivel mínimo de calidad de servicio, atribuible a deficiencias significativas en la atención a las necesidades ciudadanas, con un bajo cumplimiento de expectativas, generando percepciones de insatisfacción, pérdida de credibilidad institucional y desconfianza pública hacia la gestión de los servicios.
Regular	[43 - 66]	El desempeño municipal alcanza un nivel aceptable de satisfacción ciudadana, cubriendo parcialmente las expectativas colectivas, aunque persisten limitaciones que afectan la percepción de eficiencia y efectividad de los servicios.
Alta	[67 - 90]	El desempeño municipal consolida altos niveles de satisfacción ciudadana, respondiendo de manera efectiva a las necesidades sociales y fortaleciendo la percepción de eficiencia, calidad y compromiso en la prestación de servicios públicos.

* Baremación: Valorización para la interpretación de los resultados.

Nota. Clasificación cualitativa basada en los intervalos derivados de los datos recolectados.

Finalmente, se establecen los rangos correspondientes a las dimensiones de esta variable, estableciéndose los siguientes rangos:

Tabla 17*Escala de baremo de las dimensiones de la variable satisfacción ciudadana*

Intervalo general	Dimensión Tiempo de atención	Dimensión Trato recibido	Dimensión Condición de las instalaciones y equipos	Interpretación
[18 - 42]	[06 - 14]	[06 - 14]	[06 - 14]	Baja
[43 - 66]	[15 - 22]	[15 - 22]	[15 - 22]	Regular
[67 - 90]	[23 - 30]	[23 - 30]	[23 - 30]	Alta

Nota. Clasificación cualitativa basada en los intervalos derivados de los datos recolectados.

4.1.5 Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio

La calidad del servicio municipal fue evaluada a partir de la percepción ciudadana respecto al desempeño institucional de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, considerando cinco dimensiones fundamentales que operacionalizan dicho constructo en el ámbito de la gestión pública.

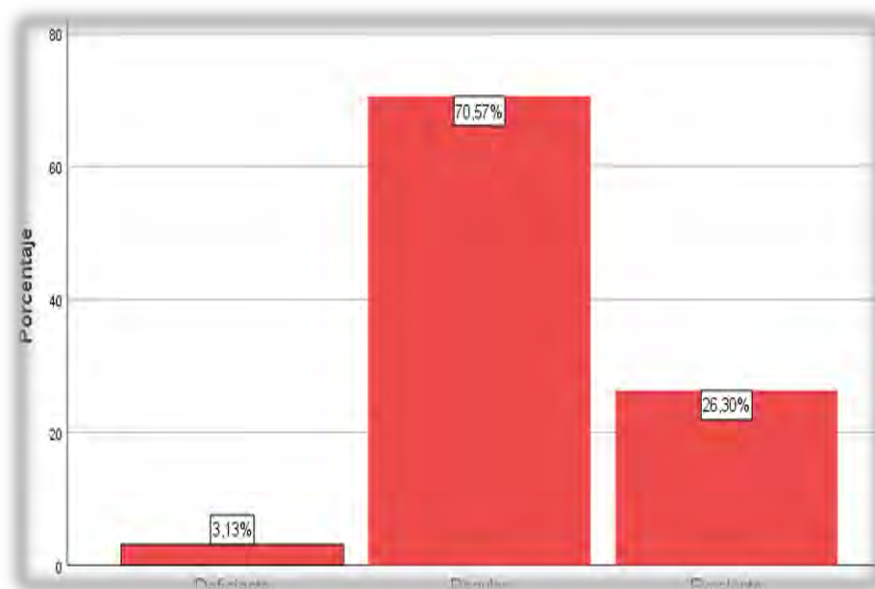
Desde el enfoque metodológico adoptado, la tangibilidad representa la evidencia física de los servicios y los recursos disponibles; la fiabilidad se refiere al cumplimiento efectivo de los compromisos asumidos por la administración; la capacidad de respuesta mide la prontitud en la atención a las solicitudes ciudadanas; la seguridad y profesionalismo implican la competencia técnica y la integridad ética en la actuación institucional; y la empatía evalúa la sensibilidad del personal y la personalización en la atención brindada.

Los datos fueron obtenidos mediante encuestas aplicadas a una muestra representativa de la población usuaria, y procesados con el software estadístico SPSS (versión 25). Estos resultados proporcionan insumos estratégicos para fortalecer la eficiencia del servicio municipal, impulsar la modernización institucional y fomentar un enfoque de gestión pública centrada en la ciudadanía, orientado hacia la calidad, la equidad y la legitimidad de los servicios ofrecidos.

Tabla 18*Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio por categoría*

Categoría	Calidad de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	3,1%
Regular	271	70,6%
Excelente	101	26,3%
Total	384	100,0%

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Figura 3*Distribución de proporciones según la variable calidad de servicio*

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que la calidad del servicio municipal, evaluada desde la percepción ciudadana, presenta un predominio significativo del nivel regular (70,6 %), seguido por el nivel excelente (26,3 %) y en menor proporción por el nivel deficiente (3,1 %). Esta distribución evidencia que la mayoría de usuarios reconoce un cumplimiento funcional de los servicios, aunque sin alcanzar niveles óptimos de calidad percibida. La prevalencia de la categoría regular sugiere que, si bien los servicios municipales logran

satisfacer parcialmente las necesidades ciudadanas, persisten limitaciones en dimensiones clave como la capacidad de respuesta, la empatía institucional y la confiabilidad del sistema, lo cual restringe el logro de una experiencia ciudadana plenamente satisfactoria. Esta tendencia, además, pone en evidencia una brecha entre el desempeño operativo y las expectativas crecientes de los usuarios, especialmente en un contexto de demanda social por servicios públicos eficientes, transparentes y accesibles.

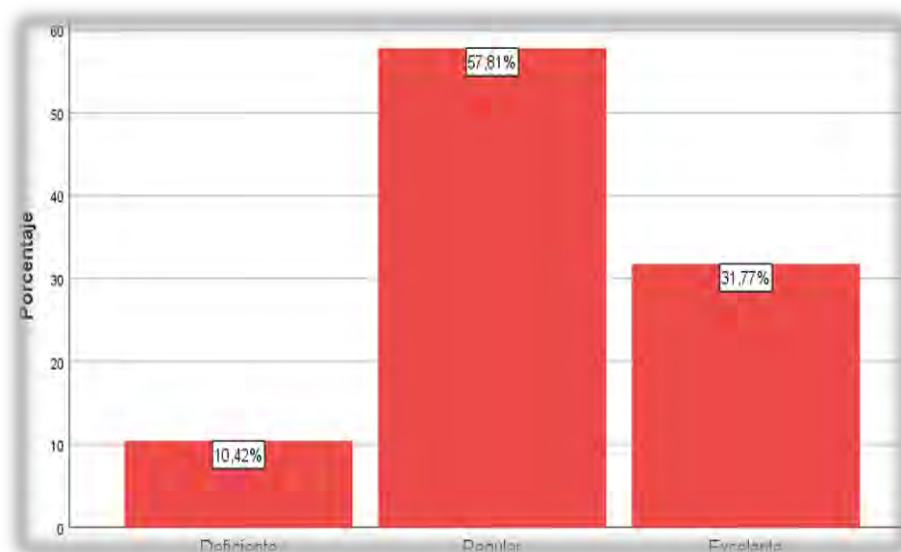
Esta valoración intermedia puede estar relacionada con factores como la falta de innovación en la gestión, debilidades en las competencias técnicas del personal, y una escasa orientación hacia la mejora continua y la personalización del servicio. En este sentido, el bajo porcentaje de valoración “excelente” puede interpretarse como un llamado de atención sobre la necesidad de institucionalizar prácticas de evaluación del desempeño y mecanismos de retroalimentación ciudadana. En términos estratégicos, estos hallazgos reafirman la importancia de implementar un enfoque de gestión de la calidad orientado a la generación de valor público, el fortalecimiento de la confianza institucional y la mejora de la legitimidad percibida. Alcanzar estos objetivos requiere no solo optimizar los recursos materiales, sino también promover una cultura organizacional centrada en la ética pública, el compromiso con el servicio y la excelencia operativa.

Tabla 19

Resultados descriptivos de la dimensión tangibilidad por categoría

Categoría	Tangibilidad	
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	40	10,4%
Regular	222	57,8%
Excelente	122	31,8%
Total	384	100,0%

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Figura 4*Distribución de proporciones según la dimensión tangibilidad*

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos para la dimensión tangibilidad, entendida como la evidencia física de los servicios públicos, infraestructura disponible, equipamiento y condiciones materiales de atención al ciudadano, reflejan una valoración mayoritaria en el nivel regular (57,8 %), seguido por el nivel excelente (31,8 %) y finalmente por el nivel deficiente (10,4 %). Esta distribución porcentual revela que, si bien existe un segmento significativo de la población que reconoce mejoras visibles en aspectos tangibles de los servicios municipales, más de la mitad de los usuarios percibe estos elementos aún como funcionales, pero no sobresalientes. Esta percepción intermedia sugiere que la infraestructura municipal y los recursos físicos existentes logran cubrir estándares mínimos operativos, pero no llegan a satisfacer plenamente las expectativas de calidad visual, accesibilidad y modernización que demanda la ciudadanía.

La proporción registrada en el nivel excelente indica avances parciales en la dotación de espacios adecuados, materiales visibles, mobiliario, señalización y condiciones

físicas del entorno institucional. Sin embargo, el hecho de que una mayoría se concentre en la categoría regular pone de manifiesto ciertas limitaciones estructurales, como ambientes poco adecuados, señalética insuficiente, mobiliario deteriorado o falta de innovación tecnológica en los puntos de atención. Asimismo, la valoración de deficiente no puede ser desestimado, ya que representa a un grupo de usuarios cuya experiencia con los recursos físicos del servicio público ha sido insatisfactoria, afectando no solo su percepción de calidad, sino también su confianza institucional. Esta situación podría estar asociada a restricciones presupuestales, baja inversión en modernización edil y debilidades en los procesos de mantenimiento e infraestructura. En consecuencia, la dimensión tangibilidad se convierte en un indicador crítico para la mejora de la percepción ciudadana, especialmente en contextos como el de Andahuaylas, donde las condiciones físicas del servicio impactan directamente en la legitimidad y credibilidad institucional.

Este hallazgo reafirma la necesidad de promover estrategias de fortalecimiento de la infraestructura municipal, renovación de espacios de atención y adquisición de tecnologías visibles y accesibles. Fortalecer la tangibilidad no solo mejora la experiencia del usuario, sino que además visibiliza el compromiso del gobierno local con la calidad del servicio y el respeto al ciudadano como sujeto de derechos.

Tabla 20

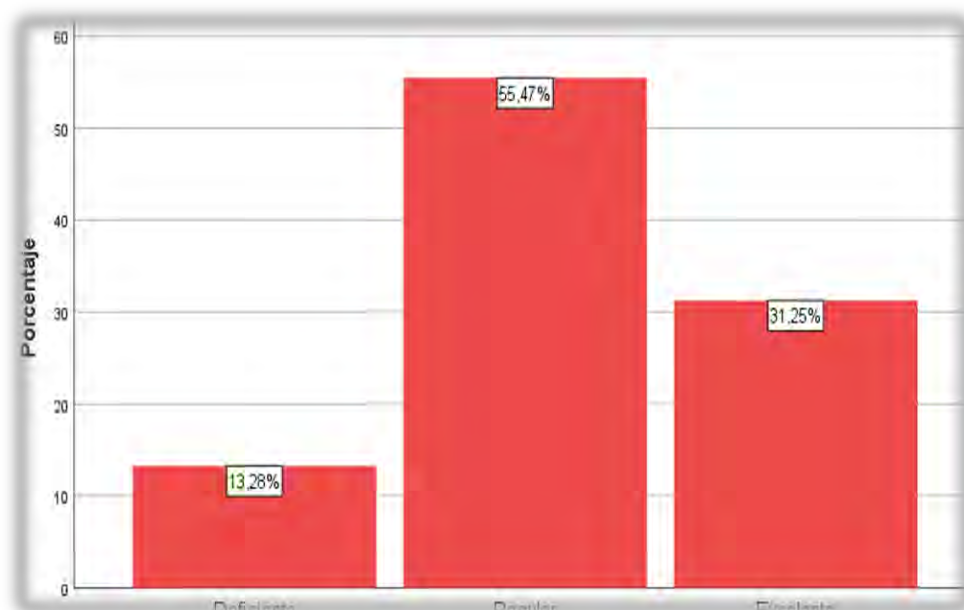
Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad o confiabilidad por categoría

Categoría	Fiabilidad o confiabilidad	
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	51	13,3%
Regular	213	55,5%
Excelente	120	31,3%
Total	384	100,0%

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Figura 5

Distribución de proporciones según la variable fiabilidad o confiabilidad



Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Análisis e interpretación

Los resultados empíricos obtenidos respecto a la dimensión fiabilidad, que mide el cumplimiento constante y veraz de los compromisos institucionales, revelan que un 55,5 % de los ciudadanos la valoró como regular, seguido de un 31,3 % que la consideró excelente, mientras que un 13,3 % la calificó como deficiente. Esta distribución indica que la mayoría de los usuarios perciben que el municipio cumple con sus responsabilidades de manera aceptable, aunque sin alcanzar niveles sistemáticos de excelencia. La predominancia del nivel regular sugiere que los servicios públicos, si bien se entregan en forma continua, aún presentan fallas en la previsibilidad, cumplimiento total de plazos y consistencia en las respuestas institucionales.

El porcentaje de respuestas en la categoría excelente representa un indicio alentador de mejora en los procesos de cumplimiento, pero no lo suficientemente sólido como para posicionar la fiabilidad como una fortaleza consolidada. Por el contrario, el

porcentaje de respuestas que señalan una fiabilidad deficiente constituye un foco de atención crítica, dado que este grupo de ciudadanos experimenta incumplimientos, retrasos y contradicciones en la ejecución de servicios, lo que afecta directamente la confianza pública y la percepción de legitimidad. Esta tendencia puede estar asociada a la ausencia de mecanismos efectivos de seguimiento y verificación, o a una limitada estandarización de los procedimientos institucionales. En contextos municipales como el de Andahuaylas, donde la confianza en las autoridades es frágil, la percepción de fiabilidad opera como un elemento estructurante de la relación entre la ciudadanía y el Estado local.

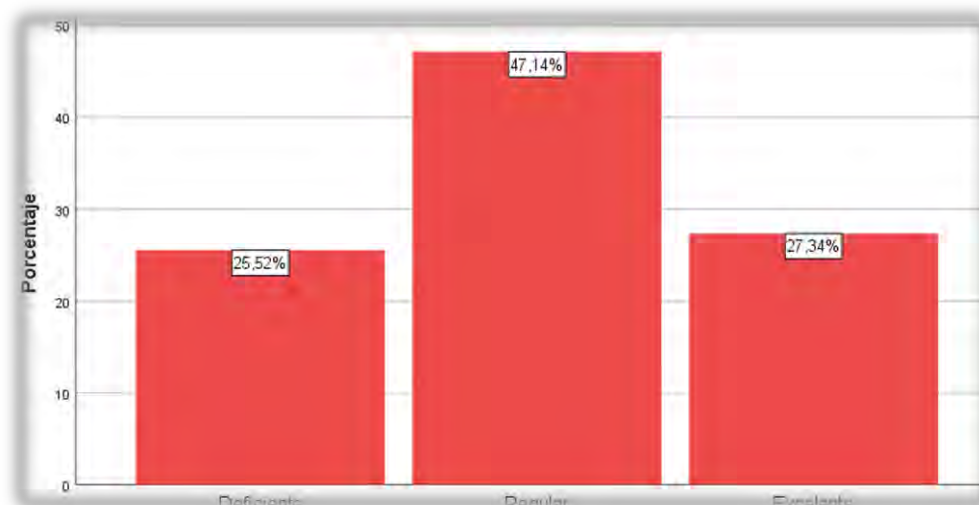
Estos hallazgos hacen evidente la urgencia de reforzar los sistemas de control de compromisos institucionales, así como de implementar protocolos claros para garantizar el cumplimiento predecible y transparente de los servicios. En consecuencia, se requiere un rediseño organizacional que priorice la evaluación sistemática del desempeño institucional y la generación de evidencia sobre los resultados reales de la gestión pública.

Tabla 21

Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta por categoría

Categoría	Capacidad de respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	98	25,5%
Regular	181	47,1%
Excelente	105	27,3%
Total	384	100,0%

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Figura 6*Distribución de proporciones según la dimensión capacidad de respuesta*

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos para la dimensión capacidad de respuesta, que evalúa la prontitud, eficacia y disposición del personal municipal para atender las solicitudes de la ciudadanía, reflejan una valoración mayoritaria en el nivel regular (47,1 %), seguido por el nivel excelente (27,3 %) y finalmente por el nivel deficiente (25,5 %). Esta distribución revela que, aunque una parte importante de los ciudadanos reconoce ciertos esfuerzos en la atención a los requerimientos, la mayoría considera que esta capacidad no alcanza niveles sobresalientes. El predominio de la categoría regular sugiere que los procedimientos institucionales logran responder parcialmente a las necesidades, pero sin asegurar tiempos oportunos ni una atención resolutive consistente.

La proporción registrada en el nivel excelente evidencia avances en determinados espacios o servicios donde el personal municipal muestra eficiencia, empatía y celeridad. No obstante, estos casos aún no representan una práctica sistemática en toda la estructura municipal. La coexistencia de un porcentaje de valoraciones en el nivel deficiente es significativa y preocupante, ya que refleja experiencias ciudadanas marcadas por demoras,

inacción institucional o falta de canales accesibles para resolver solicitudes. Este comportamiento sugiere la existencia de ineficiencias operativas, una débil cultura de atención ciudadana y carencia de protocolos estandarizados para gestionar respuestas rápidas y adecuadas. Asimismo, podría estar vinculado a la sobrecarga de funciones, escasez de personal en puntos críticos y limitada supervisión sobre el cumplimiento de tiempos de atención. Estos resultados evidencian una tensión entre la demanda ciudadana de inmediatez y la capacidad real del municipio para gestionar trámites y solicitudes con criterios de oportunidad y efectividad. En contextos como el de Andahuaylas, esta limitación afecta directamente la percepción de eficiencia institucional y puede deteriorar progresivamente la confianza pública.

Este hallazgo pone en relieve la necesidad urgente de modernizar los sistemas de atención ciudadana, fortaleciendo la asignación estratégica de recursos humanos, incorporando tecnologías que reduzcan tiempos de espera, e institucionalizando mecanismos de control y evaluación del desempeño en cada área de atención. Fortalecer la capacidad de respuesta no solo optimizará la calidad del servicio, sino que también reforzará la percepción de compromiso institucional con las necesidades reales de la ciudadanía.

Tabla 22

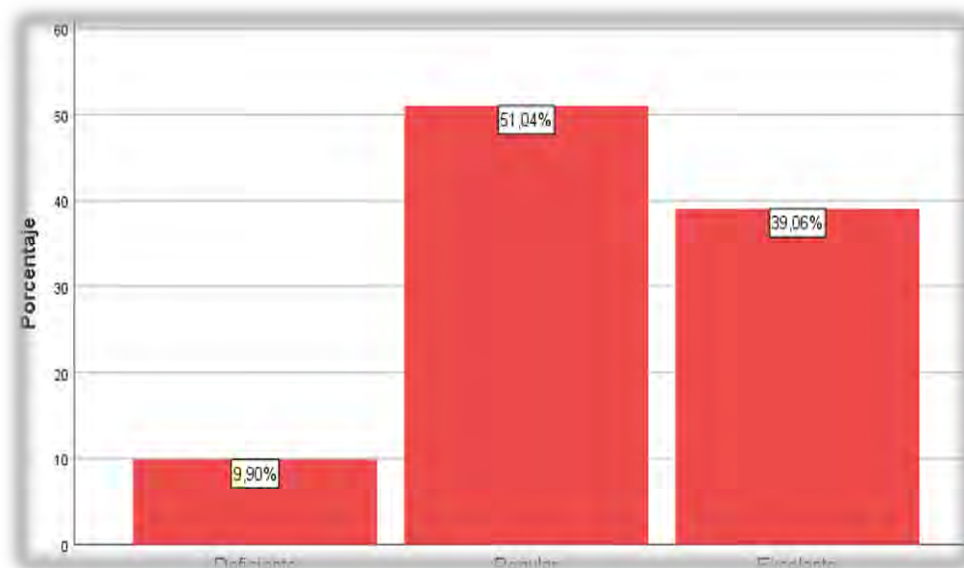
Resultados descriptivos de la dimensión seguridad y profesionalismo por categoría

Categoría	Seguridad y profesionalismo	
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	38	9,9%
Regular	196	51,0%
Excelente	150	39,1%
Total	384	100,0%

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Figura 7

Distribución de proporciones según la dimensión seguridad y profesionalismo



Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos para la dimensión seguridad y profesionalismo, referida a la percepción ciudadana sobre la competencia técnica, ética profesional y comportamiento del personal municipal, evidencian una valoración mayoritaria en el nivel regular (51,0 %), seguido del nivel excelente (39,1 %) y en menor proporción del nivel deficiente (9,9 %). Esta distribución muestra que más de la mitad de los ciudadanos reconoce un nivel aceptable en el desempeño del personal, lo que sugiere la existencia de prácticas relativamente estables de profesionalismo y trato institucional. Sin embargo, al mantenerse la valoración en la categoría regular, se evidencia que aún no se ha logrado consolidar una cultura organizacional basada en estándares superiores de ética, eficiencia técnica ni plena confianza en el accionar institucional.

El porcentaje de valoraciones en el nivel excelente indica un avance significativo en la percepción de profesionalismo en determinados servicios o áreas de atención. Este dato refleja que existen espacios donde la atención municipal es brindada con solvencia

técnica, trato respetuoso y cumplimiento de normas éticas. No obstante, este nivel aún no alcanza a representar a la mayoría de la población. Por su parte, porcentaje de valoraciones deficientes, aunque menor, sigue siendo un indicador de alerta. Este grupo de ciudadanos ha experimentado conductas institucionales marcadas por la falta de preparación técnica, inadecuada atención, escasa vocación de servicio o incluso actos percibidos como negligentes. Dichas experiencias minan la confianza pública y generan cuestionamientos respecto a la meritocracia y la formación continua del personal municipal. Esta configuración porcentual puede deberse a factores estructurales como la ausencia de mecanismos de evaluación del desempeño, debilidades en los procesos de selección y capacitación del recurso humano, y una cultura administrativa reactiva antes que preventiva, que no incentiva la mejora continua ni la ética profesional como pilar de la gestión pública.

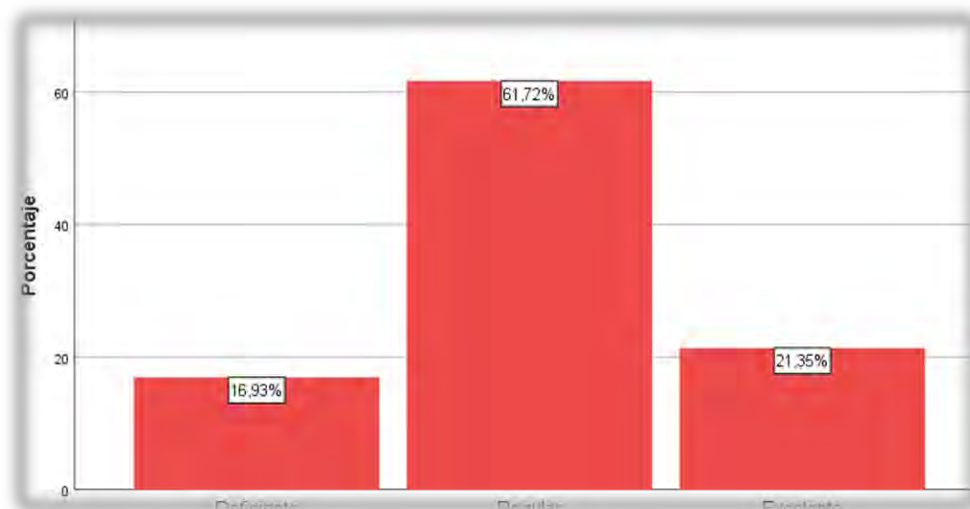
Este resultado revela la importancia estratégica de profesionalizar de manera integral la gestión del talento humano en la administración municipal, estableciendo criterios de calidad para el ejercicio del servicio público, fortaleciendo la ética institucional y promoviendo entornos de trabajo con estándares técnicos alineados a las necesidades del ciudadano.

Tabla 23

Resultados descriptivos de la dimensión empatía por categorías

Categoría	Empatía	
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	65	16,9%
Regular	237	61,7%
Excelente	82	21,4%
Total	384	100,0%

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Figura 8*Distribución de proporciones según la dimensión empatía*

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos para la dimensión empatía, entendida como la sensibilidad institucional, el trato personalizado y la capacidad del personal municipal para comprender y atender las necesidades ciudadanas con cercanía y respeto, reflejan una valoración mayoritaria en el nivel regular (61,7 %), seguida del nivel excelente (21,4 %) y, finalmente, del nivel deficiente (16,9 %).

Esta distribución porcentual revela que una proporción significativa de ciudadanos percibe un desempeño institucional con niveles medios de atención humanizada. El predominio de la categoría regular sugiere que, si bien el trato recibido por parte del personal municipal no es hostil ni abiertamente inadecuado, carece de cercanía emocional, atención personalizada y calidez relacional, lo cual limita el fortalecimiento del vínculo ciudadanía-institución.

El porcentaje de usuarios que valoraron esta dimensión como excelente representa un grupo que ha experimentado interacciones positivas, caracterizadas por respeto, amabilidad y disposición genuina por resolver sus necesidades. No obstante, este

porcentaje no logra consolidarse como tendencia general, evidenciando que las buenas prácticas de empatía institucional aún son aisladas o focalizadas en áreas específicas.

El porcentaje de valoraciones en el nivel deficiente pone en evidencia experiencias marcadas por desatención, trato impersonal, indiferencia institucional o escasa vocación de servicio, lo cual debilita la legitimidad relacional del gobierno local. Esta percepción negativa no solo afecta la calidad del servicio, sino que refuerza la desconfianza ciudadana y la percepción de que las instituciones públicas no reconocen la dignidad del usuario.

Estos resultados pueden estar asociados a la ausencia de formación en habilidades blandas, una débil cultura organizacional orientada al ciudadano y a estructuras jerárquicas que priorizan procedimientos administrativos sobre relaciones humanas. En contextos como el de Andahuaylas, donde la interacción cercana con las instituciones es crucial para consolidar confianza pública, la empatía se convierte en una dimensión estratégica para humanizar la gestión municipal.

Este hallazgo señala la necesidad de promover procesos de capacitación continua en atención al público, fomentar una cultura del servicio empático y establecer mecanismos institucionales que garanticen canales de atención personalizados, inclusivos y culturalmente pertinentes, especialmente en una región con identidad y diversidad como Apurímac.

4.1.6 Resultados descriptivos de la variable confianza pública

La confianza pública se evaluó a partir de la percepción ciudadana respecto al desempeño institucional de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, considerando tres dimensiones fundamentales que operacionalizan dicho constructo en el ámbito de la gestión pública. Desde el enfoque metodológico, la confianza pública comprende la percepción de los ciudadanos sobre la existencia o ausencia de prácticas de corrupción, la accesibilidad y visibilidad de las autoridades municipales, así como la

evaluación sobre la prestación de los servicios públicos. Estas dimensiones permiten identificar tanto el grado de confianza que la ciudadanía deposita en sus representantes locales como las condiciones que fortalecen o deterioran la relación entre la administración pública y la sociedad civil.

La información fue recolectada mediante encuestas estructuradas aplicadas a una muestra representativa de la población usuaria, y procesada estadísticamente con el programa SPSS, versión 25. Los resultados obtenidos constituyen una base empírica que permite evaluar la percepción social en torno a tres pilares clave de la gestión municipal: la transparencia administrativa, la legitimidad institucional y la capacidad institucional percibida.

Tabla 24

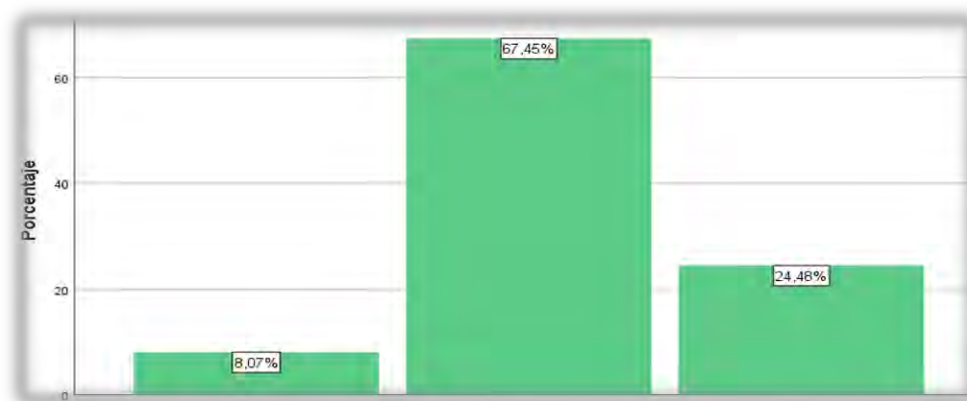
Resultados descriptivos de la variable confianza pública según categorías

Categoría	Confianza pública	
	Frecuencia	Porcentaje
Escasa	31	8,1%
Moderada	259	67,4%
Óptima	94	24,5%
Total	384	100,0%

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Figura 9

Distribución de proporciones según la variable confianza pública



Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos para la variable confianza pública, evaluada desde la percepción ciudadana respecto a la conducta institucional de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, muestran que el 67,4 % de los encuestados calificó su nivel de confianza como moderado, mientras que el 24,5 % lo ubicó en un nivel óptimo, y solo el 8,1 % manifestó una confianza escasa.

Esta distribución porcentual indica que la mayoría de los ciudadanos perciben un desempeño institucional que inspira aceptación parcial, sin alcanzar niveles sólidos de credibilidad ni evidenciar un colapso en la confianza. La prevalencia del nivel moderado sugiere que, aunque se reconoce cierta funcionalidad en la gestión, persisten reservas ciudadanas. El porcentaje de respuestas en la categoría óptima representa un segmento ciudadano que valora positivamente las acciones del gobierno local, percibiendo avances en la eficacia de la gestión pública, el cumplimiento de funciones y la capacidad institucional. Este grupo posiblemente ha experimentado interacciones institucionales satisfactorias. Por el contrario, el porcentaje que calificó la confianza como escasa constituye un grupo crítico cuya percepción se orienta a la desconfianza institucional, atribuida probablemente a la sospecha de prácticas corruptas, a la invisibilidad de las autoridades o a una ineficiente prestación de los servicios.

Estos resultados pueden estar influenciados por la limitada presencia pública de las autoridades, la escasa información sobre decisiones presupuestales, o la percepción de arbitrariedad en los procedimientos municipales. En zonas con limitada institucionalización de la participación ciudadana o con historial de denuncias de corrupción, la confianza pública tiende a mantenerse en niveles intermedios o bajos, como es el caso reportado.

Estos hallazgos ponen de relieve la urgencia de reforzar los mecanismos de vigilancia ciudadana, mejorar la visibilidad institucional y elevar los estándares de eficiencia en la atención pública. Solo mediante el fortalecimiento de la ética pública, cercanía del liderazgo y efectividad en los servicios, se podrá construir una confianza sólida, sostenida y legitimadora del accionar municipal.

Tabla 25

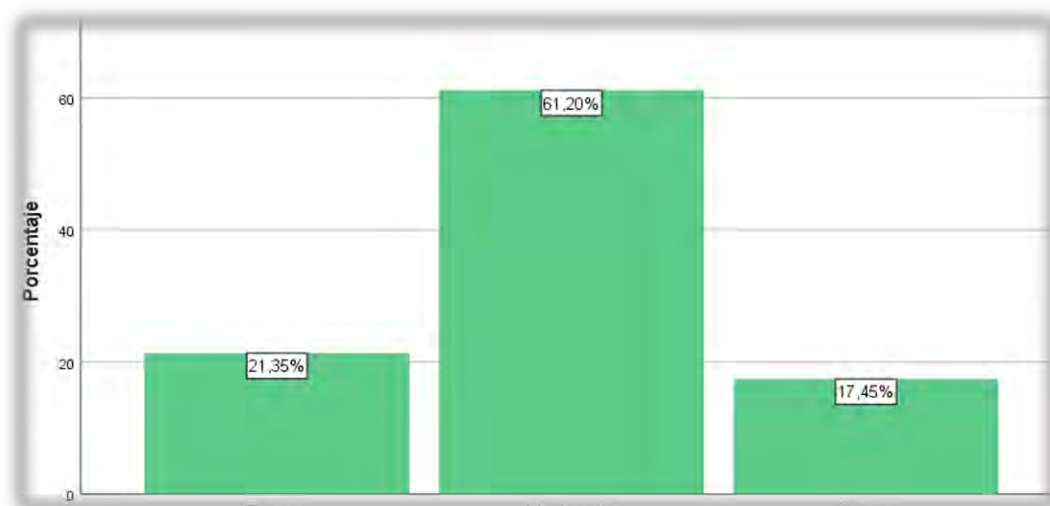
Resultados descriptivos de la dimensión percepción de la corrupción por categorías

Categoría	Percepción de la corrupción	
	Frecuencia	Porcentaje
Escasa	82	21,4%
Moderada	235	61,2%
Óptima	67	17,4%
Total	384	100,0%

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Figura 10

Distribución de proporciones según la dimensión percepción de la corrupción



Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos para la dimensión percepción de la corrupción, referida a la evaluación ciudadana sobre la existencia de actos indebidos en la gestión municipal, revelan que el 61,2 % de los encuestados la considera moderada, el 21,4 % la califica como escasa, es decir, percibe bajo nivel de corrupción, y el 17,4 % la ubica en el nivel óptimo, lo que en este contexto indica una alta percepción de corrupción, no un desempeño favorable. La categoría moderada, como valor más frecuente, evidencia que la mayoría de la ciudadanía percibe que, aunque la corrupción no es estructural, sí está presente en ciertos niveles o prácticas del gobierno local. Este resultado sugiere una administración municipal con mecanismos de control parcialmente efectivos, donde la falta de transparencia o de rendición de cuentas aún deja espacios para el escepticismo social. El porcentaje que ubica esta dimensión en el nivel escaso representa el grupo con mejor percepción de la institución, ya que considera que la corrupción no es un problema recurrente. Esta visión positiva puede ser resultado de experiencias personales satisfactorias. Por el contrario, el porcentaje de encuestados que califican esta percepción como óptima, es decir, alta percepción de corrupción, refleja un nivel preocupante de desconfianza, donde los ciudadanos consideran que las prácticas corruptas están institucionalizadas o toleradas en el aparato municipal.

Esta distribución está probablemente influenciada por la ausencia de mecanismos eficaces de auditoría externa, fiscalización participativa y transparencia activa, así como por una gestión comunicacional que no logra visibilizar adecuadamente los actos de gobierno. Incluso la percepción moderada puede escalar hacia niveles críticos si no se implementan acciones concretas y sostenidas contra la corrupción.

Por tanto, se recomienda fortalecer un sistema local de integridad pública, con énfasis en la transparencia presupuestal, rendición de cuentas por resultados, códigos

éticos funcionales, y participación ciudadana en los procesos administrativos sensibles.

Esta estrategia no solo combate la corrupción real, sino que reduce también su percepción, que es en sí misma un factor que afecta la confianza democrática.

Tabla 26

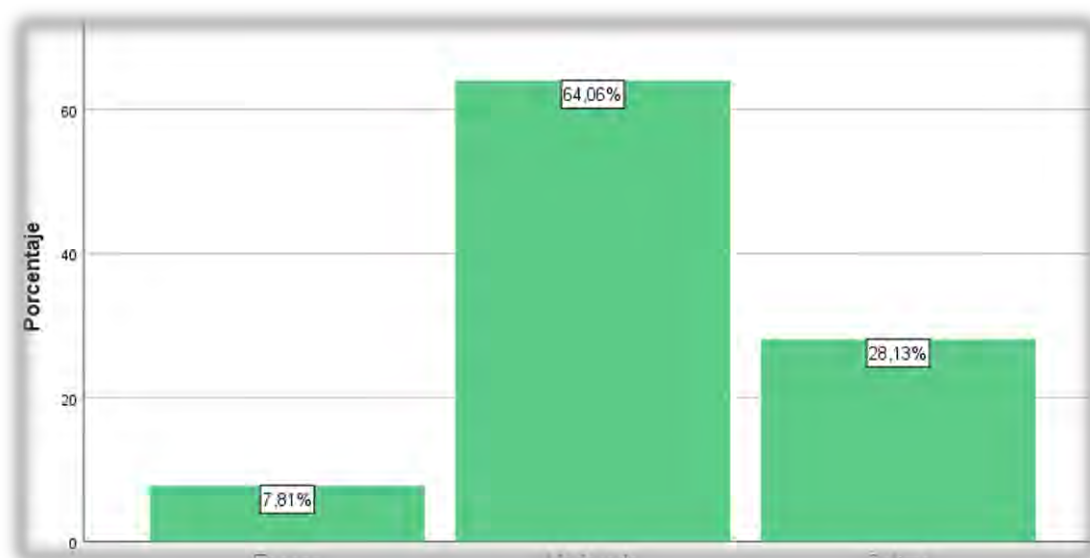
Resultados descriptivos de la dimensión presencia física de las autoridades por categorías

Categoría	Presencia física de las autoridades	
	Frecuencia	Porcentaje
Escasa	30	7,8%
Moderada	246	64,1%
Óptima	108	28,1%
Total	384	100,0%

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Figura 11

Distribución de proporciones según la dimensión presencia física de las autoridades



Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos para la dimensión presencia física de las autoridades, entendida como la percepción ciudadana sobre la visibilidad, cercanía y accesibilidad de los funcionarios públicos y autoridades municipales, muestran que un 64,1 % de los

encuestados la calificó como moderada, un 28,1 % la consideró óptima, y apenas un 7,8 % la ubicó en un nivel escaso. El predominio de la categoría moderada evidencia que la mayoría de la población percibe una presencia institucional intermitente o parcialmente accesible. Si bien las autoridades están visibles en ciertos espacios o momentos, como actos públicos, eventos oficiales o medios de comunicación locales, su accesibilidad cotidiana y directa aún resulta limitada para gran parte de los ciudadanos.

El porcentaje de valoraciones en el nivel óptimo sugiere que una porción significativa de la ciudadanía reconoce una presencia activa y regular de las autoridades municipales, tanto en territorio como en canales institucionales de atención. Esta valoración positiva puede estar asociada a iniciativas de descentralización del gobierno local o presencia en asambleas comunales. En cambio, el porcentaje de ciudadanos que percibe una presencia escasa representa un segmento que no encuentra en las autoridades locales referentes visibles ni accesibles, lo cual puede generar desafección política o desinterés cívico.

Estos resultados podrían estar influidos por la sobrecarga de funciones de los funcionarios, la centralización de decisiones, la escasa institucionalización de audiencias públicas o la débil implementación de presupuestos participativos. En contextos donde los canales de interlocución no son constantes ni efectivos, la percepción de presencia institucional se fragmenta, incluso si existen acciones comunicadas formalmente.

Este hallazgo pone de relieve la necesidad de fortalecer la presencia efectiva de las autoridades municipales a nivel físico, territorial y comunicativo, mediante estrategias como oficinas móviles de atención, rendiciones de cuentas descentralizadas, programación de visitas periódicas a comunidades y activación de canales de diálogo directo con la ciudadanía.

Tabla 27

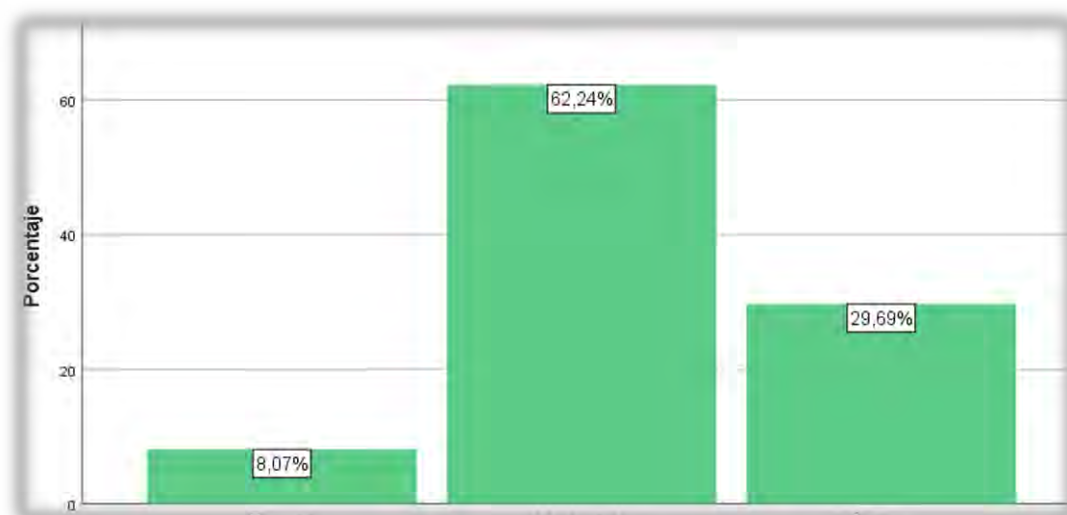
Resultados descriptivos de la dimensión prestación de servicios a la ciudadanía por categorías

Categoría	Prestación de servicios a la ciudadanía	
	Frecuencia	Porcentaje
Escasa	31	8,1%
Moderada	239	62,2%
Óptima	114	29,7%
Total	384	100,0%

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Figura 12

Distribución de proporciones según la dimensión prestación de servicios a la ciudadanía



Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos para la dimensión prestación de servicios a la ciudadanía, entendida como la percepción sobre la eficacia y eficiencia de la gestión municipal en la atención de las necesidades públicas, revelan que un 62,2 % de los encuestados la calificó como moderada, un 29,7 % la consideró óptima y solo un 8,1 % la ubicó en el nivel escaso.

El predominio de la categoría moderada evidencia que, si bien existe un cierto nivel de satisfacción funcional, las expectativas de los ciudadanos no han sido plenamente

colmadas. Esta percepción intermedia refleja un escenario donde los servicios municipales cumplen mínimamente con sus funciones básicas, como trámites, mantenimiento urbano, asistencia administrativa, pero sin alcanzar estándares sobresalientes ni garantizar una atención verdaderamente eficiente, oportuna y centrada en el usuario.

El porcentaje de valoraciones en el nivel óptimo es un indicador positivo, pues muestra que una proporción considerable de ciudadanos reconoce avances sustantivos en la capacidad institucional para satisfacer necesidades concretas, resolver solicitudes y prestar servicios públicos con profesionalismo. Por otro lado, el porcentaje que calificó esta dimensión como escasa constituye un segmento que percibe una gestión deficiente, caracterizada por retrasos, ineficiencias, atención negligente o falta de respuesta institucional. Aunque esta proporción no representa la mayoría, su existencia alerta sobre brechas críticas que podrían estar concentradas en zonas rurales, barrios periféricos o en sectores sociales tradicionalmente excluidos del circuito institucional.

Esta distribución puede deberse a factores como falta de capacitación del personal, recursos logísticos limitados, sobreregulación administrativa, o escasa innovación en los procedimientos municipales. En contextos donde la mejora continua no está institucionalizada, la prestación de servicios tiende a estancarse en niveles medios, sin lograr la excelencia que demanda una ciudadanía cada vez más exigente y consciente de sus derechos.

Estos hallazgos subrayan la importancia de implementar políticas de gestión orientadas a resultados, fortalecer la cultura del servicio público, e incorporar tecnologías y estándares de calidad que eleven el nivel de atención institucional. Promover un enfoque de atención ciudadana eficiente, empática y sistemática es clave para transformar la percepción de los usuarios y consolidar la confianza en el aparato municipal.

4.1.7 Resultados de la variable satisfacción ciudadana

La satisfacción ciudadana fue evaluada a partir de la percepción ciudadana respecto al desempeño institucional de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, considerando tres dimensiones fundamentales que operacionalizan dicho constructo en el ámbito de la gestión pública.

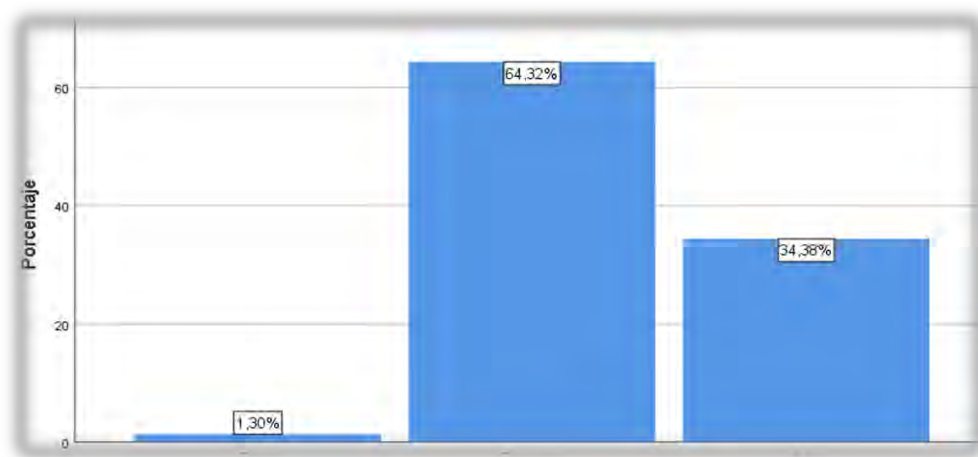
Desde el enfoque metodológico adoptado, el tiempo de atención representa la rapidez y eficiencia con la que el personal municipal responde a las solicitudes y trámites ciudadanos; el trato recibido se refiere a la actitud, cordialidad y disposición del funcionario público durante la atención; y las condiciones de las instalaciones y equipos aluden a la adecuación del entorno físico y tecnológico para brindar un servicio eficiente, seguro y accesible.

Los datos fueron obtenidos mediante encuestas estructuradas aplicadas a una muestra representativa de ciudadanos usuarios del servicio, y procesados estadísticamente mediante el software SPSS, versión 25. Los resultados permiten identificar el grado de satisfacción ciudadana respecto a los servicios municipales brindados, reflejando la medida en que la administración local ha respondido a las expectativas y necesidades de la población usuaria. Estos hallazgos constituyen una base empírica esencial para mejorar la calidad del servicio desde un enfoque ciudadano, promoviendo una gestión pública más inclusiva, eficiente y orientada al bienestar colectivo, bajo principios de equidad, accesibilidad y mejora continua.

Tabla 28*Resultados descriptivos de la variable satisfacción ciudadana por categorías*

Categoría	Satisfacción ciudadana	
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	5	1,3%
Regular	247	64,3%
Alta	132	34,4%
Total	384	100,0%

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Figura 13*Distribución de proporciones según la variable satisfacción ciudadana*

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos para la variable satisfacción ciudadana, evaluada desde la percepción de los usuarios respecto a la atención, efectividad y adecuación de los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, indican que el 64,3 % de los encuestados se ubicó en la categoría regular, el 34,4 % manifestó un nivel de satisfacción alto, y solo un 1,3 % reportó una satisfacción baja. El claro predominio del nivel regular refleja que la mayoría de ciudadanos percibe que la atención cumple parcialmente con sus expectativas, sin ser insatisfactoria pero tampoco destacada. Este tipo de percepción intermedia se asocia a una atención administrativa funcional, aunque

con limitaciones en aspectos como la prontitud o la solución efectiva de problemas recurrentes. En ese sentido, la experiencia del usuario se define como aceptable, pero no plenamente gratificante.

El porcentaje de respuestas en la categoría alta representa un grupo importante de ciudadanos que reconoce una gestión orientada al servicio. Esta valoración positiva puede derivarse de experiencias satisfactorias en la atención directa, percepción de orden en los procedimientos o buena disposición del personal. Por otro lado, el porcentaje que expresó una satisfacción baja constituye una fracción mínima de la población, pero que debe ser atendida. Esta percepción crítica puede estar relacionada con situaciones específicas como demoras prolongadas, deficiencia en los canales de atención o maltrato institucional.

Estos resultados podrían estar vinculados con la disparidad en la asignación de recursos, la falta de enfoque diferenciado según tipo de usuario, la debilidad en los sistemas de seguimiento post atención, o la ausencia de una cultura organizacional centrada en la satisfacción ciudadana.

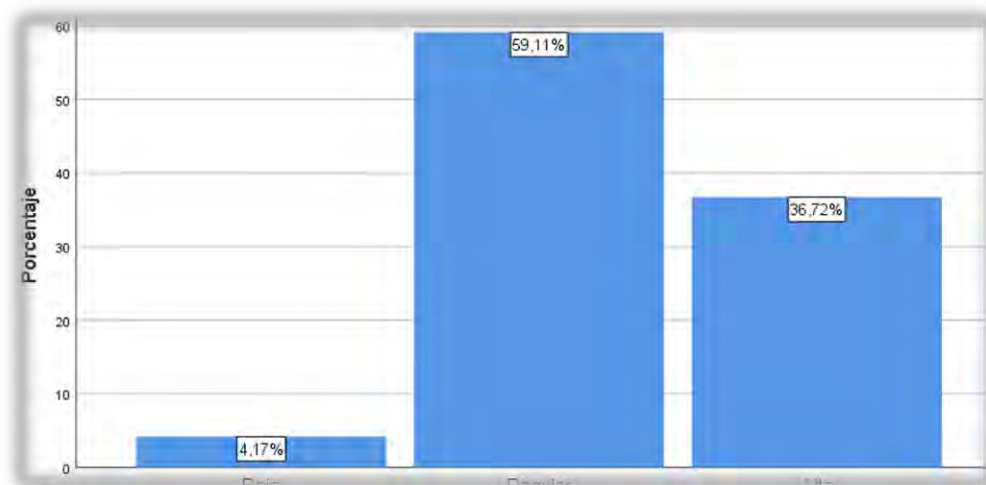
En este marco, la gestión municipal debe transitar hacia una atención pública que supere la simple funcionalidad y apueste por la excelencia en el trato, la eficiencia en la resolución de trámites y la empatía en la interacción con el usuario, promoviendo sistemas de evaluación continua, espacios de retroalimentación y procesos de mejora participativa.

Tabla 29

Resultados descriptivos de la dimensión tiempo de atención por categorías

Categoría	Tiempo de atención	
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	16	4,2%
Regular	227	59,1%
Alta	141	36,7%
Total	384	100,0%

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Figura 14*Distribución de proporciones según la dimensión tiempo de atención*

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Análisis e interpretación

Los resultados correspondientes a la dimensión tiempo de atención, referida a la prontitud, celeridad y oportunidad con la que el personal municipal atiende las solicitudes ciudadanas, revelan que un 59,1 % de los encuestados evaluó este aspecto como regular, un 36,7 % lo calificó como alto, y apenas un 4,2 % lo percibió como bajo.

El predominio de la categoría regular sugiere que la mayoría de los ciudadanos percibe un desempeño institucional medianamente eficiente en cuanto a los plazos de atención. Esta percepción implica que los tiempos de respuesta no son excesivamente lentos, pero tampoco resultan ágiles ni satisfactorios, especialmente para quienes valoran una gestión municipal orientada a la inmediatez y resolución oportuna.

El porcentaje de valoraciones en el nivel alto refleja que una proporción significativa de usuarios reconoce una buena capacidad de respuesta, valorando positivamente la rapidez con la que se atienden sus requerimientos. Este grupo probablemente ha experimentado servicios eficientes, procesos simplificados o personal comprometido con la atención oportuna. Este resultado es alentador, ya que denota la

existencia de buenas prácticas. En contraste, el porcentaje que calificó el tiempo de atención como bajo representa un segmento minoritario pero relevante, que probablemente ha sido afectado por retrasos prolongados, tiempos de espera injustificados o falta de seguimiento de sus trámites.

Esta distribución porcentual puede estar influenciada por problemas en la gestión del flujo de trabajo, escasez de personal capacitado, procesos administrativos innecesariamente burocráticos, o falta de mecanismos digitales de atención rápida.

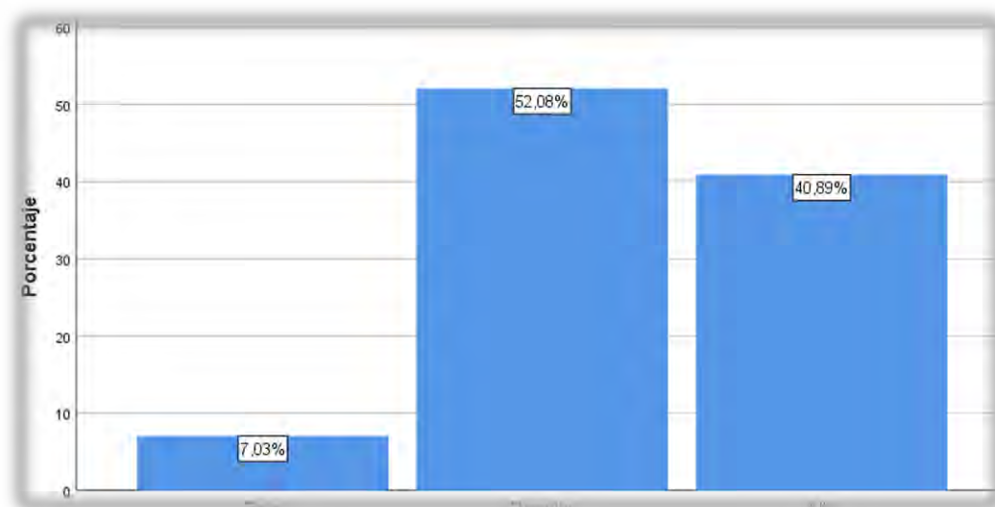
Este hallazgo subraya la importancia de implementar sistemas de gestión de atención ciudadana con estándares de tiempo definidos, monitoreables y auditables, a través del uso de tecnologías, formularios inteligentes y modelos de gestión por procesos. Además, debe reforzarse la capacitación del personal en competencias de eficiencia administrativa y servicio al usuario.

Tabla 30

Resultados descriptivos de la dimensión trato recibido por categorías

Categoría	Trato recibido	
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	27	7,0%
Regular	200	52,1%
Alta	157	40,9%
Total	384	100,0%

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Figura 15*Distribución de proporciones según la dimensión trato recibido*

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Análisis e interpretación

Los resultados correspondientes a la dimensión trato recibido, entendida como la percepción ciudadana respecto a la actitud, cordialidad, respeto y disposición del personal municipal en la atención brindada, evidencian que un 52,1 % de los encuestados la calificó como regular, un 40,9 % como alta, y solo un 7,0 % como baja.

El predominio de la categoría regular indica que, para la mayoría de ciudadanos, el trato que reciben cumple con estándares mínimos de corrección y formalidad, pero carece de una atención diferenciada, empática o genuinamente orientada al usuario. Esta percepción sugiere que, aunque no se presentan actitudes abiertamente negativas, tampoco se manifiesta una cultura de servicio centrada en el respeto activo y el acompañamiento efectivo del ciudadano.

El porcentaje de respuestas en la categoría alta es un resultado favorable, ya que muestra que una proporción importante de usuarios valora positivamente el trato recibido, identificando en el personal actitudes de cordialidad, predisposición al diálogo, respeto por los procedimientos y voluntad de apoyo. Esta percepción fortalece el vínculo entre

ciudadanía e institución. En contraste, el porcentaje de ciudadanos que percibe un trato bajo representa un grupo vulnerable frente a experiencias institucionales negativas, posiblemente vinculadas con malos modos, respuestas evasivas, actitudes autoritarias o indiferencia ante las necesidades planteadas.

Estos resultados pueden estar asociados a la ausencia de capacitación permanente en habilidades blandas, la presión operativa sobre el personal, la falta de protocolos de atención al usuario, o a una cultura institucional aún marcada por la rigidez y la despersonalización del servicio.

Este hallazgo subraya la necesidad de fortalecer el enfoque humanista en la gestión municipal, incorporando programas formativos en atención al cliente, inteligencia emocional, escucha activa, resolución empática de conflictos y comunicación efectiva, con una orientación clara hacia la mejora del clima organizacional y de la experiencia del ciudadano.

Tabla 31

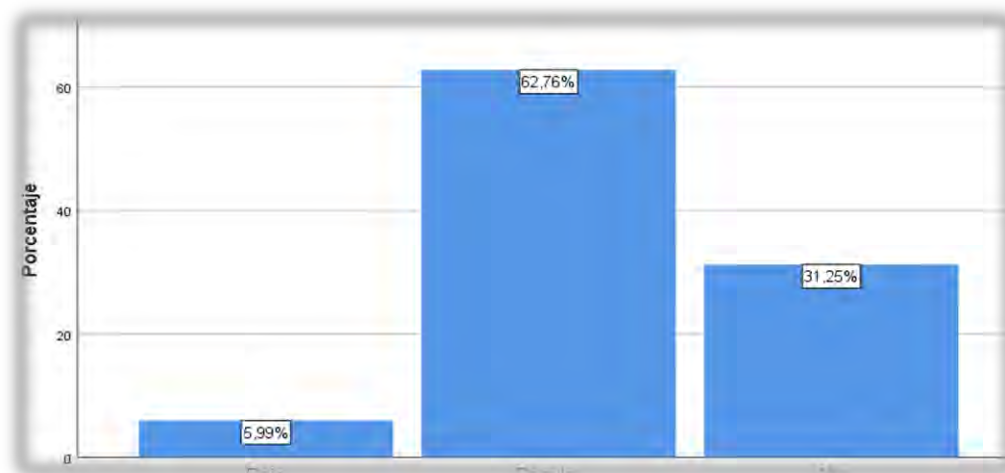
Resultados descriptivos de la dimensión condiciones de las instalaciones y quipos por categorías

Categoría	Condición de las instalaciones y equipos	
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	23	6,0%
Regular	241	62,8%
Alta	120	31,3%
Total	384	100,0%

Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Figura 16

Distribución de proporciones según la dimensión condiciones de las instalaciones y equipos



Nota. Resultados estadísticos generados a partir de datos empíricos recolectados.

Análisis e interpretación:

Los resultados correspondientes a la dimensión condiciones de las instalaciones y equipos, que mide la adecuación física, infraestructura y equipamiento institucional disponible para la atención ciudadana, revelan que un 62,8 % de los encuestados la calificó como regular, un 31,3 % como alta, y solo un 6,0 % la ubicó en un nivel bajo.

La preponderancia de la categoría regular indica que, para la mayoría de ciudadanos, los espacios físicos y recursos técnicos del gobierno local cumplen con los requisitos básicos para la atención pública, pero presentan deficiencias visibles en términos de modernidad, funcionalidad o mantenimiento. Este resultado sugiere que, si bien existe infraestructura operativa, esta no siempre garantiza una experiencia óptima en accesibilidad, comodidad o eficiencia logística.

El porcentaje de valoraciones en la categoría alta representa un porcentaje considerable de usuarios que perciben condiciones físicas adecuadas, seguras y funcionales. Este grupo probablemente ha sido atendido en ambientes con mobiliario actualizado, señalización clara, atención ordenada y recursos tecnológicos disponibles. En

contraste, el 6,0 % de ciudadanos que percibe condiciones bajas pone en evidencia la existencia de espacios con carencias significativas en términos de equipamiento, mantenimiento o accesibilidad, posiblemente asociados a ambientes deteriorados, oficinas mal distribuidas, falta de ventilación o ausencia de herramientas tecnológicas básicas.

Estos resultados pueden estar vinculados a la antigüedad de las instalaciones, falta de presupuesto para infraestructura, escasa inversión en tecnologías de atención ciudadana o deficiente planificación de espacios públicos en zonas de alta afluencia.

Este hallazgo refuerza la necesidad de implementar estrategias de renovación física y tecnológica de los ambientes de atención al ciudadano, considerando criterios de accesibilidad universal, señalización institucional, y disponibilidad de recursos digitales para trámites y consultas.

4.2 Análisis inferencial

El análisis inferencial se orientó a comprobar empíricamente la influencia directa y significativa de la calidad del servicio y la confianza pública sobre la satisfacción ciudadana, con el fin de determinar la magnitud e intensidad de su influencia mutua en el contexto del desempeño institucional de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Como etapa preliminar, se verificó el cumplimiento del supuesto de normalidad mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov (KS), adecuada para muestras superiores a 50 casos. Los resultados evidenciaron niveles de significancia inferiores a $\alpha = 0,05$ en las tres variables analizadas, lo que indica ausencia de distribución normal. En consecuencia, se descartó el uso de pruebas paramétricas basadas en normalidad estricta y se optó por técnicas robustas de modelamiento adecuadas para variables ordinales y constructos latentes.

Se empleó la regresión logística ordinal con el propósito de estimar el efecto directo de las variables predictoras sobre la probabilidad condicional de obtener niveles superiores de satisfacción ciudadana. De manera complementaria, se contrastó la estabilidad del efecto mediante regresión lineal múltiple, con el fin de estimar el porcentaje de varianza explicada bajo una respuesta continua. Finalmente, se construyó un modelo de ecuaciones estructurales (SEM) con base en análisis factorial confirmatorio, utilizando coeficientes estandarizados para modelar efectos causales latentes y evaluar la coherencia estructural de la relación entre calidad del servicio, confianza pública y satisfacción ciudadana.

La elección de estos procedimientos metodológicos responde a la necesidad de utilizar estimadores robustos que no requieren normalidad multivariante estricta, pero permiten evaluar relaciones causales entre variables latentes, lo cual es pertinente cuando se modelan percepciones sociales mediante escalas ordinales en contextos públicos (Hair et al., 2014; Hosmer & Lemeshow, 2013; Kline, 2016).

Prueba de normalidad: Kolmogorov-Smirnov

La verificación de normalidad se realizó con la finalidad de determinar la pertinencia de los modelos inferenciales seleccionados. Para cada variable se planteó la hipótesis nula (H_0 : la variable presenta distribución normal) frente a la hipótesis alternativa (H_a : la variable no presenta distribución normal), con un nivel de significancia $\alpha = 0,05$. Bajo dicho criterio, se rechazó H_0 cuando el valor de significancia fue inferior a 0,05; en caso contrario, se aceptó la no normalidad.

Tabla 32

Análisis de la distribución normal – prueba estadística “Kolmogorov-Smirnov” para las variables

		Calidad de servicio	Confianza pública	Satisfacción ciudadana
N		384	384	384
Parámetros normales ^{a,b}	Media	50,2812	58,6640	62,8802
	Desv. Desviación	8,128	10,742	8,788
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,051	0,059	0,049
	Positivo	0,044	0,039	0,042
	Negativo	-0,051	0-,059	-0,049
Estadístico de prueba		0,051	0,059	0,049
Sig. asintótica(bilateral)		0,019^c	0,002^c	0,028^c
Sig. Monte Carlo (bilateral)	Sig.	0,258 ^e	0,122 ^e	0,305 ^e
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	0,114	0,293
		Límite superior	0,131	0,317

a. La distribución de la prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

e. Se basa en 10000 tablas de muestras con una semilla de inicio 2000000.

Nota. Prueba de normalidad aplicada sobre datos empíricos mediante SPSS v.25.

En la *Tabla 32*, se presentan los resultados de la prueba de Kolmogórov-Smirnov aplicada a cada variable del estudio. Los valores de significancia obtenidos para la calidad del servicio (0,019), la confianza pública (0,002) y la satisfacción ciudadana (0,028) fueron inferiores a $\alpha = 0,05$, lo que confirma que ninguna de las variables sigue una distribución normal. Este resultado justifica la utilización de técnicas robustas para el análisis inferencial, particularmente la regresión logística ordinal y el modelamiento estructural, debido a que permiten estimaciones válidas bajo condiciones de no normalidad y son adecuados para el análisis de constructos medidos en escala ordinal.

4.2.1 *Contraste de la prueba de hipótesis general*

a) **Formulación de la hipótesis para el análisis**

Para evaluar la influencia de la calidad de servicio y la confianza pública en la satisfacción ciudadana, se contrastaron las siguientes hipótesis:

H₀: La calidad de servicio y la confianza pública *no* influye de manera directa y significativamente en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.

H_a: La calidad de servicio y la confianza pública influye de manera directa y significativamente en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.

Para la contrastación de hipótesis, se empleó un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$.

b) **Método estadístico aplicado**

Debido a que las variables no presentaron distribución normal, se optó por técnicas robustas propias de escalas ordinales. Inicialmente, se estimó la asociación entre las variables mediante Chi-cuadrado, hallándose relación significativa entre calidad de servicio, confianza pública y satisfacción ciudadana. Con este sustento preliminar, se empleó la regresión logística ordinal (RLO) para evaluar el efecto conjunto de los predictores sobre la satisfacción ciudadana y, de forma complementaria, se utilizó la regresión múltiple, con su ANOVA asociada, para estimar el grado de variabilidad explicada bajo un enfoque lineal.

Esta triangulación permitió evaluar tanto la influencia estadística como la capacidad predictiva del modelo, fortaleciendo la interpretación del fenómeno en el ámbito de la gestión pública.

c) Prueba estadística de correspondencia

Tabla 33

Estadística para establecer la correspondencia entre las variables de estudio

	Calidad de servicio	Confianza pública	Satisfacción ciudadana
N	384	384	384
Media	50,2812	61,2074	60,3778
Desv. Desviación	8,1280	10,7420	8,7880
Error estándar de la media	0,4150	0,5480	0,4480
Mínimo	15,00	19,00	21,00
Máximo	70,00	86,00	87,00
IC 95% Límite inferior =	49,468	57,590	61,001
IC 95% Límite superior =	51,094	59,738	62,759

Nota. Medidas descriptivas generadas en SPSS v.25 a partir de datos empíricos.

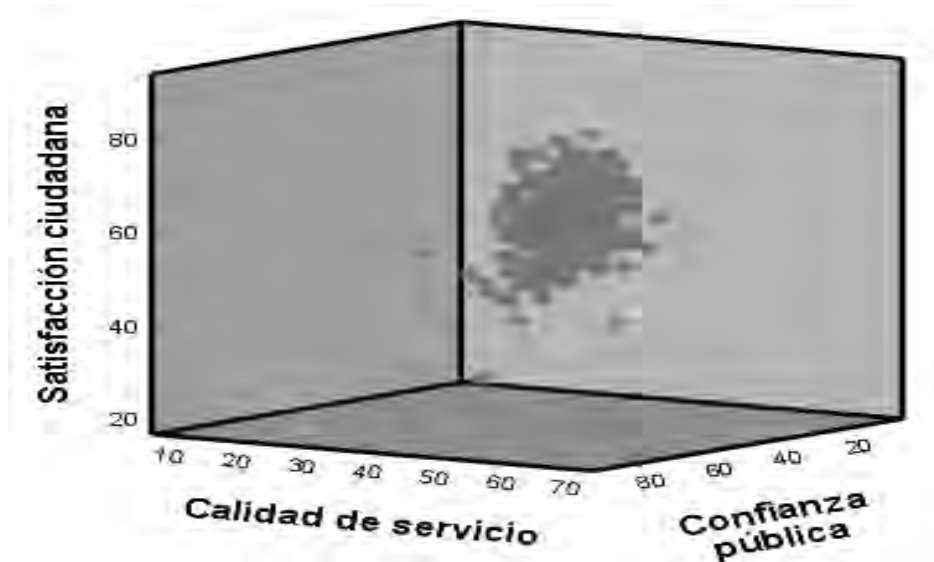
La *Tabla 33* proporciona un resumen estadístico descriptivo de las tres variables clave. Desde un enfoque técnico, se priorizó la evaluación del error estándar de la media (EEM) como indicador de precisión en la estimación de los promedios poblacionales. Se observó que: La calidad de servicio registró un EEM = 0,4150, lo cual refleja una alta precisión en la estimación de su media muestral, la confianza pública obtuvo el mayor EEM (0,5480), lo que sugiere menor estabilidad estadística y la satisfacción ciudadana mostró un EEM intermedio (0,4480), evidenciando una precisión aceptable.

Estos hallazgos refuerzan la validez del análisis inferencial al garantizar márgenes de error controlados en las estimaciones utilizadas.

d) **Representación gráfica de interacciones y dispersión conjunta de variables**

Figura 17

Esquema de dispersión entre la calidad de servicio, confianza pública y la satisfacción ciudadana



Nota. Gráfico generado en SPSS v.25 a partir de datos empíricos.

La *Figura 17*, ofrece una representación visual del comportamiento conjunto de las tres variables. La nube de puntos se orienta hacia una dirección ascendente, lo cual sugiere una posible asociación positiva entre las variables independientes (calidad de servicio y confianza pública) y la variable dependiente (satisfacción ciudadana). Esta tendencia es coherente con lo teóricamente planteado: a mejores niveles percibidos de calidad y confianza, se esperaría una mayor satisfacción general de la ciudadanía con los servicios municipales.

El cruce entre los resultados estadísticos y la visualización gráfica permite concluir preliminarmente una coherencia entre el modelo teórico y la evidencia empírica observada. Este tipo de análisis mixto, combinando precisión descriptiva y exploración visual, proporciona fundamentos sólidos para avanzar hacia modelos explicativos más robustos, sin perder claridad metodológica ni relevancia práctica. Además, permite comprender con mayor claridad cómo se relacionan las variables que actúan como principales indicadores

de desempeño municipal, integrando el análisis técnico con una perspectiva centrada en la experiencia ciudadana, lo que favorece decisiones estratégicas más pertinentes dentro del ámbito de la gestión pública local. Con base en esta representación gráfica y los patrones emergentes de asociación observados, se dio paso al análisis inferencial mediante regresión logística ordinal, con el propósito de estimar la influencia conjunta de la calidad del servicio y la confianza pública sobre la satisfacción ciudadana desde un enfoque estadístico más robusto y explicativo.

e) Prueba de regresión logística ordinal

Tabla 34

Estadística de prueba, calidad de servicio, confianza pública y la satisfacción ciudadana en la municipalidad

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	208,469			
Final	30,519	177,949	4	0,000
Función de enlace: Logit.				

Nota. Ajuste logístico modelado en SPSS v.25 con datos empíricos recolectados.

Como los datos no cumplen con el supuesto de normalidad, se empleó para evaluar el efecto conjunto de las variables independientes (calidad de servicio y confianza pública) sobre la variable dependiente (satisfacción ciudadana).

Los resultados obtenidos en la *Tabla 34* indican que el valor de significancia ($p = 0,000$) es menor a 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_a). Esto confirma que la calidad de servicio y la confianza pública tienen una influencia directa y significativa en la satisfacción ciudadana en el marco de la gestión municipal en la provincia de Andahuaylas.

f) Coeficientes del Pseudo R cuadrado y modelo estimado

Tabla 35

Nivel de influencia de la variable independiente calidad de servicio, confianza pública en la variable dependiente la satisfacción ciudadana

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,371
Nagelkerke	0,490
McFadden	0,328
Función de enlace: Logit.	

Nota. Pseudo R² generados en SPSS v.25 para evaluar el ajuste del modelo logístico con datos empíricos.

Para valorar el ajuste general del modelo de regresión logística ordinal, se emplearon tres indicadores de Pseudo R cuadrado: Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden, cuyos resultados se presentan en la Tabla 35. De estos, el coeficiente de Nagelkerke obtuvo un valor de 0,490, lo que sugiere que cerca del 49 % de la variabilidad observada en la satisfacción ciudadana puede ser explicada conjuntamente por las variables calidad de servicio y confianza pública. Este nivel de ajuste indica una capacidad explicativa aceptable, sobre todo considerando la naturaleza ordinal de la variable dependiente y la complejidad del fenómeno estudiado.

Desde esta perspectiva, se evidencia una influencia directa y significativa entre las percepciones ciudadanas sobre la calidad de servicio y confianza pública en su satisfacción con los servicios municipales. Por tanto, este resultado refuerza la importancia de mejorar la calidad del servicio y la confianza pública para incrementar la satisfacción de los ciudadanos.

Con la finalidad de representar matemáticamente la relación estimada entre las variables analizadas, se planteó el siguiente modelo de regresión lineal:

$$Y_i = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + u$$

Donde:

Y_i : Satisfacción ciudadana (i) (variable dependiente)

X_1 : Calidad de servicio (i) (variable independiente)

X_2 : Confianza pública (i) (variable independiente)

u : Error aleatorio

B_0, B_1, B_2 : Coeficientes del modelo que cuantifican la influencia de la variable X_1 y X_2 sobre Y_i

Este modelo matemático no solo sirve como evidencia empírica del vínculo entre las variables analizadas, sino que también permite proyectar el comportamiento de la satisfacción ciudadana en escenarios de mejora continua, ofreciendo así una herramienta valiosa para la toma de decisiones en entornos municipales orientados a la gobernanza democrática y al servicio público con sentido humano.

Si bien la regresión logística ordinal permitió constatar la influencia conjunta y estadísticamente significativa de la calidad del servicio y la confianza pública sobre la satisfacción ciudadana, resultaba pertinente complementar dicho análisis con técnicas adicionales que fortalecieran la capacidad predictiva del modelo. En este sentido, se optó por aplicar un modelo de regresión múltiple, cuya finalidad fue estimar con mayor precisión la proporción de variabilidad explicada por las variables independientes en relación con la percepción ciudadana. Este procedimiento amplía el enfoque inferencial, permitiendo una evaluación más sensible de los efectos directos y ajustados que ejerce cada predictor, bajo una lógica de estimación cuantitativa continua.

g) Regresión múltiple y capacidad predictiva del modelo

Tabla 36

Análisis predictivo del modelo de las variables de estudio

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,687 ^a	0,472	0,469	6,403

a. Predictores: (Constante), Confianza pública, Calidad de servicio

Nota. Indicadores predictivos generados en SPSS v.25 mediante regresión múltiple con datos empíricos.

En coherencia con el enfoque metodológico adoptado, y dado que las variables analizadas no evidenciaron distribución normal, se empleó también el análisis de regresión múltiple como estrategia complementaria. Esta técnica permitió estimar la capacidad predictiva conjunta de las variables independientes (calidad de servicio y confianza pública) sobre la variable dependiente (satisfacción ciudadana), bajo una perspectiva cuantitativa de predicción del comportamiento global del modelo.

Los resultados presentados en la Tabla 36 muestran un coeficiente de determinación R^2 de 0,472, lo cual indica que el modelo logra explicar el 47,2 % de la variabilidad observada en los niveles de satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. De igual forma, el valor ajustado de R^2 (0,469) refuerza la consistencia del modelo al considerar el número de predictores involucrados, confirmando que el 46,9 % de la variabilidad puede atribuirse a la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio y la confianza pública.

Además, el error estándar de la estimación, de 6,403 unidades, refleja una dispersión moderada de los valores reales con respecto a los valores pronosticados, lo cual sugiere que el modelo cuenta con un ajuste adecuado y aceptable en contextos de gestión pública local, lo cual permite afirmar que el modelo goza de consistencia interna aceptable y utilidad práctica en escenarios de planificación pública.

h) Prueba ANOVA para la significancia del modelo de regresión

Tabla 37

Análisis de la varianza (ANOVA) del modelo planteado

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	13955,176	2	6977,588	170,182	0,000 ^b
	Residuo	15621,313	381	41,001		
	Total	29576,490	383			

a. Variable dependiente: Satisfacción ciudadana

b. Predictores: (Constante), Confianza pública, Calidad de servicio

Nota. La información analizada se obtuvo mediante encuestas aplicadas y fue procesada empleando el programa estadístico SPSS, versión 25.

La prueba de análisis de varianza (ANOVA) se aplicó con el propósito de evaluar la significancia global del modelo de regresión múltiple, considerando como variable dependiente la satisfacción ciudadana y como variables independientes la calidad de servicio y la confianza pública. Esta técnica estadística permite contrastar si la variación explicada por el modelo supera significativamente la variación atribuible al error.

Según se muestra en la *Tabla 37*, se obtuvo un valor de significancia de $p = 0,000$, inferior al umbral de decisión establecido ($\alpha = 0,05$). En consecuencia, se puede evidenciar que el modelo es estadísticamente significativo y que, en conjunto, la calidad del servicio y la confianza pública explican de manera relevante los niveles de satisfacción ciudadana observados en los ciudadanos de Andahuaylas.

Este hallazgo fortalece la robustez del modelo planteado, sugiriendo que la variación observada no es producto del azar, sino del comportamiento sistemático de las variables independientes en relación con la percepción de los ciudadanos.

i) Coeficientes del modelo y ecuación final

Tabla 38

Análisis de coeficiente del modelo planteado

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	25,699	2,062		12,463	0,000
1 Calidad de servicio	0,455	0,070	0,421	6,462	0,000
Confianza pública	0,243	0,053	0,298	4,565	0,009

a. Variable dependiente: Satisfacción ciudadana

Nota: Datos procesados con el software SPSS versión 25 a partir de las encuestas recopiladas.

Para evaluar la contribución específica de cada predictor sobre la variable dependiente dentro del modelo de regresión, se analizó el modelo de regresión múltiple a través de los coeficientes no estandarizados y estandarizados, cuyos resultados se consignan en la *Tabla 38*, el modelo final de regresión tiene una constante de 26,701 y un coeficiente $\beta = 0,720$. La ecuación resultante es:

Para evaluar la contribución específica del predictor sobre la variable dependiente dentro del modelo de regresión, se analizó el modelo de regresión múltiple a través de los coeficientes no estandarizados y estandarizados, cuyos resultados se consignan en la *Tabla 44*, el modelo final de regresión tiene una constante de 25,699 y un coeficiente $\beta_1 = 0,455$ y $\beta_2 = 0,243$. La ecuación resultante es:

$$Y_i = 25,699 + 0,455 (X_1) + 0,243 (X_2) + u$$

Donde:

Y_i = Satisfacción ciudadana

X_1 = Calidad de servicio

X_2 = Confianza pública

u = Error aleatorio

Los coeficientes positivos de ambas variables sugieren que tanto la calidad del servicio como la confianza pública ejercen una influencia directa y significativa sobre la satisfacción ciudadana. Específicamente, un incremento de una unidad en la percepción de la calidad del servicio se asocia con un aumento promedio de 0,455 unidades en la satisfacción ciudadana, mientras que un aumento equivalente en la percepción de la confianza pública se traduce en un incremento promedio de 0,243 unidades. Ambos predictores presentan niveles de significancia estadística ($p < 0,05$), lo que confirma su impacto en la explicación del fenómeno analizado. Este análisis detallado permite comprender con mayor profundidad la magnitud del efecto que ejercen las variables institucionales sobre la percepción de la ciudadanía, brindando bases sólidas para el diseño de intervenciones orientadas al fortalecimiento de la gestión pública.

j) Conclusión del contraste de hipótesis general

Los análisis realizados en torno a la hipótesis general permiten afirmar, con respaldo estadístico robusto, que la calidad del servicio y la confianza pública ejercen una influencia directa y significativa en la satisfacción ciudadana en el contexto de la gestión municipal en la provincia de Andahuaylas. Los resultados empíricos refuerzan esta conclusión: la regresión logística ordinal reportó un valor de significancia $p = 0,000$, lo que valida la relación estadísticamente significativa entre las variables independientes y la variable dependiente. A ello se suma el coeficiente de Nagelkerke de 0,490, que indica que aproximadamente el 49 % de la variabilidad en la satisfacción ciudadana puede explicarse conjuntamente por la calidad del servicio y la confianza pública, lo cual representa un poder explicativo relevante dentro del análisis ordinal.

Complementariamente, la regresión múltiple mostró un coeficiente de determinación $R^2 = 0,472$, lo que implica que el 47,2 % de la variabilidad observada en la

satisfacción ciudadana se atribuye al comportamiento de las variables independientes. El valor ajustado $R^2 = 0,469$ confirma esta consistencia al corregir el modelo por el número de predictores considerados, mientras que el error estándar de estimación de 6,403 unidades refleja una dispersión moderada, lo cual evidencia un ajuste aceptable del modelo en escenarios reales de gestión pública. Asimismo, los coeficientes no estandarizados obtenidos en el modelo de regresión múltiple permiten cuantificar con precisión el impacto individual de cada variable independiente. En particular, el coeficiente $\beta = 0,455$ asociado a la calidad del servicio indica que, por cada unidad de mejora en la percepción de este factor, se espera un incremento promedio de 0,455 unidades en la satisfacción ciudadana. De igual forma, el coeficiente $\beta = 0,243$ correspondiente a la confianza pública sugiere que un aumento de una unidad en la percepción de confianza se asocia con un incremento de 0,243 unidades en la satisfacción ciudadana. Ambos coeficientes fueron estadísticamente significativos ($p = 0,000$ y $p = 0,009$, respectivamente), lo cual refuerza su relevancia como predictores claves en la explicación del fenómeno estudiado.

En conjunto, la coherencia entre los hallazgos derivados de los modelos de regresión logística ordinal y múltiple, complementados con la prueba ANOVA y el análisis de coeficientes, demuestra que mejoras en los servicios municipales y en la confianza institucional inciden directamente sobre la satisfacción de la ciudadanía. En este contexto, los resultados obtenidos pueden constituirse en una herramienta predictiva válida para orientar intervenciones públicas que busquen elevar la percepción ciudadana de legitimidad institucional mediante una gestión municipal basada en la calidad, la transparencia y la atención ciudadana efectiva.

Finalmente, estos hallazgos confirman la validez estadística del modelo general y constituyen una base metodológica coherente y rigurosa para la contrastación de las

hipótesis específicas, manteniendo el mismo nivel de exigencia analítica en todo el proceso investigativo.

4.2.2 Contraste de la prueba de hipótesis específica 1

a) Formulación de la hipótesis para el análisis

Para evaluar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción ciudadana, se contrastaron las siguientes hipótesis:

H₀₁: La calidad de servicio *no* influye de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.

H_{a1}: La calidad de servicio influye de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.

Para la contrastación de hipótesis, se empleó un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$.

b) Método estadístico aplicado

Dado que las variables bajo estudio no presentaron distribución normal, se emplearon técnicas estadísticas robustas, propias también para datos ordinales y categóricos, que admiten inferencias válidas sin requerir el cumplimiento estricto de normalidad.

Se inició con una prueba de correspondencia (Chi-cuadrado de independencia) entre la variable calidad de servicio y satisfacción ciudadana, a fin de explorar relaciones previas al modelamiento predictivo. Esta exploración confirmó la existencia de un vínculo

estadístico significativo entre las variables, justificando así el desarrollo de modelos explicativos más complejos.

Posteriormente, se utilizó la regresión logística ordinal para evaluar la influencia directa de la calidad de servicio sobre la satisfacción ciudadana. Como complemento metodológico, se aplicó un modelo de regresión múltiple, validado mediante la prueba ANOVA y el análisis de coeficientes de regresión estandarizados, con el objetivo de reforzar la capacidad explicativa del modelo y obtener una visión más integral del comportamiento de la variable analizada.

Esta secuencia metodológica permitió contrastar con rigurosidad estadística la hipótesis específica planteada, integrando enfoques de modelamiento ordinal y continuo, y asegurando la validez de las inferencias en escenarios municipales con datos de naturaleza ordinal.

c) Prueba estadística de correspondencia

Tabla 39

Estadística para establecer la correspondencia entre la calidad de servicio y satisfacción ciudadana

	Calidad de servicio	Satisfacción ciudadana
N	384	384
Media	50,2812	60,8802
Desv. Desviación	8,1280	8,7880
Error estándar de la media	0,4150	0,4480
Mínimo	15,00	21,00
Máximo	70,00	87,00
IC 95% Límite inferior =	49,468	61,001
IC 95% Límite superior =	51,094	62,759

Nota. La información analizada se obtuvo mediante encuestas aplicadas y fue procesada empleando el programa estadístico SPSS, versión 25.

La *Tabla 39* muestra las medidas de tendencia central, dispersión y error estándar para la calidad de servicio y satisfacción ciudadana. Desde un enfoque técnico, se priorizó

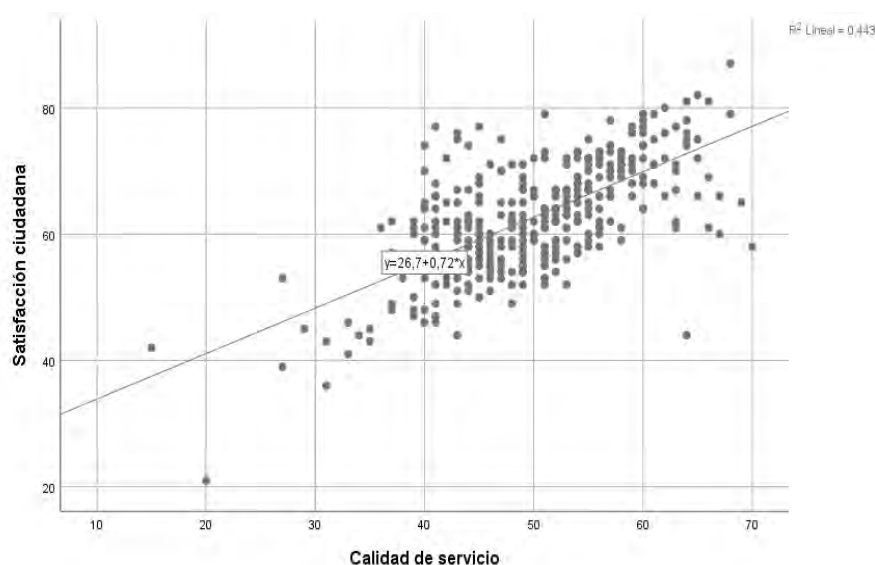
la evaluación del error estándar de la media (EEM) como indicador de precisión estadística. Se observa que la variable satisfacción ciudadana presentó una media (\bar{X}) de 60,8902 y un EEM de 0,4480, reflejando una dispersión leve en los datos. Por su parte, la variable calidad de servicio registró una media (\bar{X}) de 50,2812 y un EEM de 0,4150, evidenciando mayor consistencia en las respuestas.

Estos resultados sugieren una posible relación entre ambas variables, lo que respalda la necesidad de aplicar métodos inferenciales más sofisticados para confirmar dicha asociación.

d) Representación gráfica de interacción y dispersión conjunta de variables

Figura 18

Esquema de dispersión entre la calidad de servicio y satisfacción ciudadana



Nota. La información analizada se obtuvo mediante encuestas aplicadas y fue procesada empleando el programa estadístico SPSS, versión 25.

La *Figura 18* muestra la nube de puntos entre la calidad de servicio y la satisfacción ciudadana. La orientación ascendente de los puntos refleja una asociación lineal positiva entre ambas variables, este comportamiento sugiere una relación directa

entre ambas variables, lo cual refuerza las observaciones preliminares obtenidas en la prueba de correspondencia, lo que es coherente con la hipótesis planteada.

Esta visualización refuerza la base empírica para aplicar técnicas de regresión que profundicen en la magnitud y dirección del efecto. Con base en este patrón gráfico y el comportamiento observado, se procedió al análisis inferencial mediante regresión logística ordinal, como técnica adecuada para trabajar con la naturaleza ordinal de la variable dependiente.

e) Prueba de regresión logística ordinal

Tabla 40

Estadística de prueba, calidad de servicio y la satisfacción ciudadana en la municipalidad

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	146,393			
Final	13,405	132,988	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Nota. La información analizada se obtuvo mediante encuestas aplicadas y fue procesada empleando el programa estadístico SPSS, versión 25.

Como los datos no cumplen con el supuesto de normalidad, se utilizó esta prueba para evaluar la influencia de la calidad de servicio (variable independiente) en la satisfacción ciudadana (variable dependiente). De acuerdo con la *Tabla 40*, el modelo de regresión logística ordinal arrojó un valor de significancia $p = 0,000$, inferior al umbral crítico de 0,05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_{01}) y se acepta la hipótesis alternativa (H_{a1}), lo cual permite concluir que la calidad de servicio influye de forma directa y significativa en la satisfacción ciudadana en el marco de la gestión municipal en la provincia de Andahuaylas.

f) Coeficientes del Pseudo R cuadrado y modelo estimado

Tabla 41

Nivel de influencia de la variable independiente calidad de servicio y la variable dependiente la satisfacción ciudadana

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,293
Nagelkerke	0,387
McFadden	0,245

Función de enlace: Logit.

Nota. La información analizada se obtuvo mediante encuestas aplicadas y fue procesada empleando el programa estadístico SPSS, versión 25.

Para determinar el ajuste general del modelo de regresión logística ordinal, se emplearon tres indicadores de Pseudo R cuadrado: Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden, cuyos resultados se presentan en la *Tabla 41*. En particular, el coeficiente de Nagelkerke de 0,387 indica que aproximadamente el 38,7 % de la variabilidad en la satisfacción ciudadana puede explicarse por la calidad de servicio. Estos resultados refuerzan la conclusión de que la calidad del servicio percibida por los ciudadanos influye directa y significativamente en su nivel de satisfacción con la gestión municipal.

Con la finalidad de representar matemáticamente la relación estimada entre las variables analizadas, se planteó el siguiente modelo de regresión lineal:

$$Y_i = B_0 + B_1 X_i + u$$

Donde:

Y_i : Satisfacción ciudadana (i) (variable dependiente)

X_i : Calidad de servicio (i) (variable independiente)

u : Error aleatorio

B_0, B_1 : Coeficientes del modelo que cuantifican la influencia de la variable X_i sobre

Y_i

Este modelo matemático no solo respalda la evidencia empírica de la asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción ciudadana, sino que proyecta un instrumento útil para el análisis de escenarios de mejora en la gestión municipal, ofreciendo así una herramienta valiosa para la toma de decisiones orientadas a una gobernanza democrática y un servicio público con enfoque humano.

Dado que la regresión logística ordinal permitió constatar una influencia estadísticamente significativa de la calidad de servicio sobre la satisfacción ciudadana, se consideró pertinente complementar el análisis con técnicas adicionales que robustecieran la capacidad explicativa del modelo. En ese marco, se aplicó un modelo de regresión múltiple con el propósito de estimar con mayor precisión la proporción de variabilidad explicada por la variable independiente en relación con la percepción ciudadana. Esta estrategia analítica amplía el enfoque inferencial desde una lógica probabilística ordinal hacia una perspectiva de estimación continua, permitiendo valorar con mayor sensibilidad los efectos directos y ajustados que ejerce el predictor sobre la variable dependiente.

g) **Regresión múltiple y capacidad predictiva del modelo**

Tabla 42

Análisis de predictivo del modelo de las variables de estudio

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,666 ^a	0,443	0,441	6,567

a. Predictores: (Constante), Calidad de servicio

Nota. La información analizada se obtuvo mediante encuestas aplicadas y fue procesada empleando el programa estadístico SPSS, versión 25.

En coherencia con el enfoque metodológico adoptado y considerando que las variables no evidenciaron una distribución normal, se empleó también la regresión múltiple como técnica complementaria. Esta metodología permitió estimar con mayor

precisión la capacidad predictiva de la variable independiente (calidad de servicio) sobre la variable dependiente (satisfacción ciudadana), bajo una lógica de análisis cuantitativo continuo. La *Tabla 42* reporta los resultados del modelo de regresión múltiple, el cual fue estructurado para evaluar la relación entre ambas variables desde una perspectiva explicativa. El coeficiente de determinación R^2 fue de 0,443, lo cual indica que el 44,3 % de la variabilidad observada en la satisfacción ciudadana puede atribuirse a la calidad del servicio percibido por los ciudadanos. Este valor evidencia una capacidad explicativa moderada pero estadísticamente significativa, que destaca la relevancia del predictor en contextos de gestión pública. Asimismo, el valor ajustado del coeficiente de determinación (R^2 ajustado = 0,441) reafirma la solidez del modelo al considerar el número de predictores involucrados, confirmando que el 44,1 % de la variabilidad puede atribuirse a la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio. Esta estimación corregida refuerza la validez interna del análisis, mostrando que el modelo mantiene una capacidad predictiva consistente aún tras ajustar por posibles sobreestimaciones.

Finalmente, el error estándar de la estimación fue de 6,567 unidades, lo cual representa una dispersión relativamente moderada entre los valores observados y los valores estimados por el modelo. Este indicador sugiere que el modelo es funcional para proyectar escenarios de planificación municipal, brindando un respaldo técnico en procesos de toma de decisiones públicas orientadas a mejorar la percepción de los servicios por parte de la ciudadanía.

h) Prueba ANOVA para la significancia del modelo de regresión

Tabla 43

Análisis de la varianza (ANOVA) del modelo planteado

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	13100,596	2	13100,596	303,742	0,000 ^b
Residuo	16475,893	382	43,131		
Total	29576,490	383			

a. Variable dependiente: Satisfacción ciudadana

b. Predictores: (Constante), Calidad de servicio

Nota. La información analizada se obtuvo mediante encuestas aplicadas y fue procesada empleando el programa estadístico SPSS, versión 25.

La prueba de análisis de varianza (ANOVA) se aplicó con el propósito de evaluar la significancia global del modelo de regresión múltiple, considerando como variable dependiente la satisfacción ciudadana y como variable independiente la calidad de servicio. Esta técnica estadística permite contrastar si la variación explicada por el modelo supera significativamente la variación atribuible al error.

Los resultados del análisis de varianza presentados en la *Tabla 43* indican que el modelo de regresión múltiple es estadísticamente significativo ($p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia, se evidencia que la calidad del servicio explica de manera relevante los niveles de satisfacción ciudadana observados en la población andahuaylina.

Este hallazgo fortalece la robustez del modelo planteado, sugiriendo que la variación observada no es producto del azar, sino del comportamiento sistemático de la variable independiente en relación con la percepción ciudadana. Esta evidencia empírica refuerza la validez del modelo predictivo propuesto.

i) Coeficientes del modelo y ecuación final

Tabla 44

Análisis de coeficiente del modelo planteado

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	26,701		12,698	0,000
	Calidad de servicio	0,720	0,666	17,428	0,000

a. Variable dependiente: Satisfacción ciudadana

Nota. La información analizada se obtuvo mediante encuestas aplicadas y fue procesada empleando el programa estadístico SPSS, versión 25.

Para evaluar la contribución específica del predictor sobre la variable dependiente dentro del modelo de regresión, se analizó el modelo de regresión múltiple a través de los coeficientes no estandarizados y estandarizados, cuyos resultados se consignan en la *Tabla 44*, el modelo final de regresión tiene una constante de 26,701 y un coeficiente $\beta = 0,720$. La ecuación resultante es:

$$Y_i = 26,701 + 0,720 (X_1) + u$$

Donde:

Y_i = Satisfacción ciudadana

X_1 = Calidad de servicio

u = Error aleatorio

El coeficiente positivo de la variable sugiere que la calidad del servicio ejerce una influencia directa y significativa sobre la satisfacción ciudadana. Específicamente, un incremento de una unidad en la percepción de la calidad del servicio se asocia con un aumento promedio de 0,720 unidades en la satisfacción ciudadana. El predictor presenta un nivel de significancia estadística ($p < 0,05$), lo que confirma su impacto en la

explicación del fenómeno analizado. Este análisis detallado permite comprender con mayor profundidad la magnitud del efecto que ejerce la variable sobre la percepción de la ciudadanía, brindando bases sólidas para el diseño de intervenciones orientadas al fortalecimiento de la gestión pública.

j) Conclusión del contraste de la hipótesis específica 1

Los análisis realizados en torno a la hipótesis específica 1 confirman, con respaldo estadístico, que la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana en el contexto de la gestión municipal en la provincia de Andahuaylas.

Los resultados empíricos obtenidos validan de manera clara y coherente la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana. En primer lugar, la regresión logística ordinal mostró un valor de significancia $p = 0,000$, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Asimismo, el coeficiente de Nagelkerke de 0,387 revela que la calidad del servicio explica aproximadamente un 38,7 % de la variabilidad en los niveles de satisfacción ciudadana, lo cual representa un poder explicativo moderado pero válido dentro del enfoque ordinal.

En complemento, el modelo de regresión múltiple reportó un coeficiente de determinación $R^2 = 0,443$, es decir, el 44,3 % de la variabilidad en la satisfacción ciudadana puede atribuirse a la percepción sobre la calidad del servicio brindado. El valor ajustado $R^2 = 0,441$ refuerza esta consistencia, al corregir el efecto por el número de predictores incluidos. Además, el error estándar de estimación de 6,567 unidades sugiere una dispersión moderada de los valores observados frente a los predichos, lo cual indica que el modelo es suficientemente robusto para fines de análisis predictivo en escenarios públicos.

Finalmente, el coeficiente beta ($\beta = 0,720$) obtenido en el análisis de regresión indica que, por cada unidad de mejora en la percepción de calidad del servicio, se espera un incremento promedio de 0,720 unidades en el nivel de satisfacción ciudadana, lo que representa una magnitud de efecto considerable. Este valor fue estadísticamente significativo ($p < 0,05$), lo cual refuerza la importancia del predictor y su contribución en la explicación del fenómeno estudiado.

La coherencia entre los hallazgos derivados del modelo de regresión logística ordinal, el modelo de regresión múltiple, complementado con ANOVA y análisis de coeficientes, evidencia que mejoras en la calidad del servicio prestado por la institución tienen un efecto directo sobre su nivel de satisfacción general.

Estos resultados ofrecen fundamentos empíricos sólidos para orientar la gestión pública hacia el fortalecimiento de la calidad en la prestación de servicios. Asimismo, se reafirma la necesidad de implementar estrategias de mejora continua con enfoque humano, orientadas a generar valor público sostenible, en el marco de una gobernanza democrática centrada en la experiencia y el bienestar colectivo.

De igual manera, estos hallazgos no solo confirman la validez estadística del modelo específico, sino que constituyen una base sólida para contrastar las hipótesis siguientes, manteniendo el mismo nivel de rigurosidad y coherencia analítica.

4.2.3 Contraste de la prueba de hipótesis específica 2

a) Formulación de la hipótesis para el análisis

Para evaluar la influencia de la confianza pública en la satisfacción ciudadana, se contrastaron las siguientes hipótesis:

H₀₂: La confianza pública *no* influye de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.

H_{a2}: La confianza pública influye de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.

Para la contrastación de hipótesis, se empleó un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$.

b) Método estadístico aplicado

Como las variables bajo estudio no presentaron distribución normal, se utilizaron técnicas estadísticas robustas, propias también para datos ordinales y categóricos, que admiten inferencias válidas sin requerir el cumplimiento cabal de normalidad. Se inicia con una prueba de correspondencia (Chi-cuadrado de independencia) entre la variable confianza pública y satisfacción ciudadana, a fin de examinar relaciones previas al modelamiento predictivo. Este examen confirmó la existencia de un nexo estadístico significativo entre las variables, justificando así el desarrollo de modelos explicativos más complejos.

Después, se utilizó la regresión logística ordinal para evaluar la influencia directa de la confianza pública sobre la satisfacción ciudadana. Como complemento metodológico, se aplicó un modelo de regresión múltiple, validado mediante la prueba ANOVA y el análisis de coeficientes de regresión estandarizados, con el objetivo de reforzar la capacidad explicativa del modelo y obtener una visión más integral del comportamiento de la variable analizada.

Esta secuencia metodológica permitió contrastar con rigurosidad estadística la hipótesis específica planteada, integrando enfoques de modelamiento ordinal y continuo, y asegurando la validez de las inferencias en escenarios municipales con datos de naturaleza ordinal.

c) Prueba estadística de correspondencia

Tabla 45

Estadística para establecer la correspondencia entre la confianza pública y satisfacción ciudadana

	Confianza pública	Satisfacción ciudadana
N	384	384
Media	58,6640	61,2074
Desv. Desviación	10,742	8,788
Error estándar de la media	0,5480	0,4480
Mínimo	19,00	21,00
Máximo	86,00	87,00
IC 95% Límite inferior =	57.590	61,001
IC 95% Límite superior =	59,738	62.759

Nota. La información analizada se obtuvo mediante encuestas aplicadas y fue procesada empleando el programa estadístico SPSS, versión 25.

La *Tabla 45* presenta las medidas de tendencia central, dispersión y error estándar de las medias para las variables confianza pública y satisfacción ciudadana. Desde un enfoque técnico, se priorizó la evaluación del error estándar de la media (EEM) como indicador de precisión estadística.

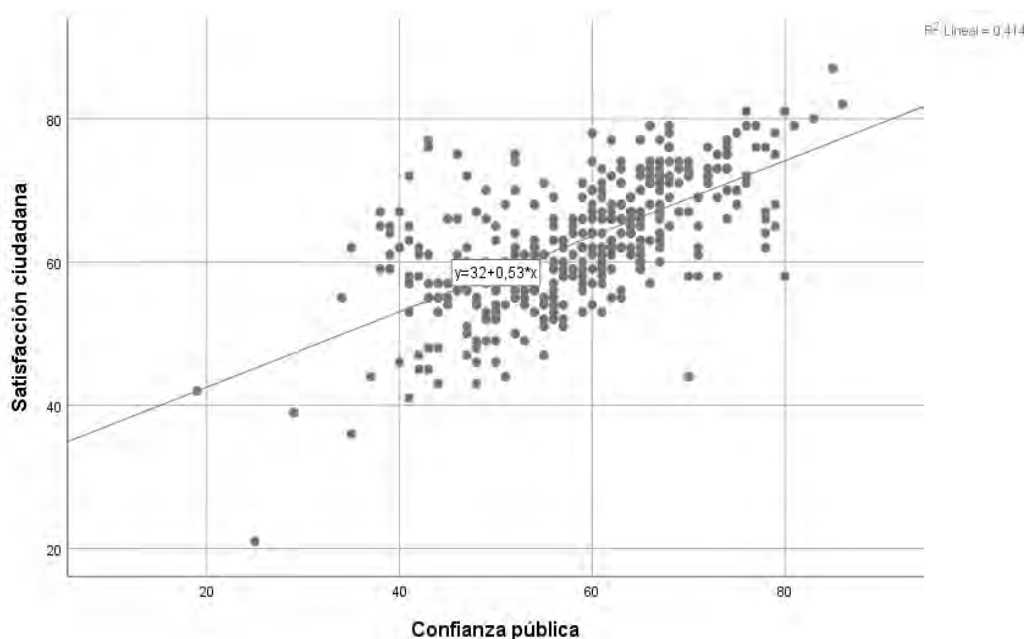
Se aprecia que la variable satisfacción ciudadana alcanzó una media (\bar{X}) de 61,2074 y un EEM de 0,4480, lo que evidencia una dispersión controlada en las respuestas. A su vez, la variable confianza pública obtuvo una media (\bar{X}) de 58,6640 y un EEM de 0,5480, reflejando una mayor variabilidad en comparación con la satisfacción ciudadana. Estos hallazgos aluden la existencia de una asociación entre ambas variables y

respalda la pertinencia de aplicar modelos inferenciales más complejos para analizar esta conexión.

d) Representación gráfica de interacción y dispersión conjunta de variables

Figura 19

Esquema de dispersión entre la confianza pública y la satisfacción ciudadana



Nota. La información analizada se obtuvo mediante encuestas aplicadas y fue procesada empleando el programa estadístico SPSS, versión 25.

La *Figura 19* presenta el patrón de asociación entre la confianza pública y la satisfacción ciudadana, facilitando una comprensión inicial del comportamiento de los datos empíricos, evidenciándose una tendencia positiva. Este comportamiento sugiere una relación directa entre ambas variables, lo cual refuerza las observaciones preliminares obtenidas en la prueba de correspondencia y es coherente con la hipótesis planteada.

Esta visualización refuerza la base empírica para aplicar técnicas de regresión que profundicen en la magnitud y dirección del efecto. Con base en este patrón gráfico y el comportamiento observado, se procedió al análisis inferencial mediante regresión logística

ordinal, como técnica adecuada para trabajar con la naturaleza ordinal de la variable dependiente.

e) Prueba de regresión logística ordinal

Tabla 46

Estadística de prueba, confianza pública y la satisfacción ciudadana en la municipalidad

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	148,556			
Final	27,130	121,427	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Nota. La información analizada se obtuvo mediante encuestas aplicadas y fue procesada empleando el programa estadístico SPSS, versión 25.

Como los datos no cumplen con el supuesto de normalidad, se utilizó esta prueba para evaluar la influencia de la confianza pública (variable independiente) en la satisfacción ciudadana (variable dependiente). De acuerdo con la *Tabla 46*, el modelo de regresión logística ordinal arrojó un valor de significancia $p = 0,000$, inferior al umbral crítico de 0,05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_{02}) y se acepta la hipótesis alternativa (H_{a2}), lo cual permite concluir que la confianza pública influye de forma directa y significativa en la satisfacción ciudadana en el marco de la gestión municipal en la provincia de Andahuaylas.

f) Coeficientes del Pseudo R cuadrado y modelo estimado

Tabla 47

Nivel de influencia de la variable independiente confianza pública en la variable dependiente la satisfacción ciudadana

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,271
Nagelkerke	0,358
McFadden	0,223

Función de enlace: Logit.

Nota. La información analizada se obtuvo mediante encuestas aplicadas y fue procesada empleando el programa estadístico SPSS, versión 25.

Para determinar el ajuste general del modelo de regresión logística ordinal, se emplearon tres indicadores de Pseudo R cuadrado: Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden, cuyos resultados se presentan en la *Tabla 47*. En particular, el coeficiente de Nagelkerke de 0,358 indica que aproximadamente el 35,8 % de la variabilidad en la satisfacción ciudadana puede explicarse por la confianza pública. Estos resultados refuerzan la conclusión de que la confianza pública percibida por los ciudadanos influye directa y significativamente en su nivel de satisfacción con la gestión municipal.

Con la finalidad de representar matemáticamente la relación estimada entre las variables analizadas, se planteó el siguiente modelo de regresión lineal:

$$Y_i = B_0 + B_1 X_i + u$$

Donde:

Y_i : Satisfacción ciudadana (i) (variable dependiente)

X_i : Confianza pública (i) (variable independiente)

u : Error aleatorio

B_0, B_1 : Coeficientes del modelo que cuantifican la influencia de la variable X_i sobre Y_i

Este modelo matemático no solo respalda la evidencia empírica de la asociación

entre la confianza pública y la satisfacción ciudadana, sino que proyecta un instrumento útil para el análisis de escenarios de mejora en la gestión municipal, ofreciendo así una herramienta valiosa para la toma de decisiones orientadas a una gobernanza democrática y un servicio público con enfoque humano.

Dado que la regresión logística ordinal permitió constatar una influencia estadísticamente significativa de la confianza pública sobre la satisfacción ciudadana, se consideró pertinente complementar el análisis con técnicas adicionales que robustecieran la capacidad explicativa del modelo. En ese marco, se aplicó un modelo de regresión múltiple con el propósito de estimar con mayor precisión la proporción de variabilidad explicada por la variable independiente en relación con la percepción ciudadana. Esta estrategia analítica amplía el enfoque inferencial desde una lógica probabilística ordinal hacia una perspectiva de estimación continua, permitiendo valorar con mayor sensibilidad los efectos directos y ajustados que ejerce el predictor sobre la variable dependiente.

g) **Regresión múltiple y capacidad predictiva del modelo**

Tabla 48

Análisis de predictivo del modelo de las variables de estudio

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,643 ^b	0,414	0,412	6,736

a. Predictores: (Constante), Confianza pública, Confianza pública

Nota. La información analizada se obtuvo mediante encuestas aplicadas y fue procesada empleando el programa estadístico SPSS, versión 25.

En coherencia con el enfoque metodológico adoptado y considerando que las variables no evidenciaron una distribución normal, se empleó también la regresión múltiple como técnica complementaria. Esta metodología permitió estimar con mayor precisión la capacidad predictiva de la variable independiente (calidad de servicio) sobre la

variable dependiente (satisfacción ciudadana), bajo una lógica de análisis cuantitativo continuo. La *Tabla 42* reporta los resultados del modelo de regresión múltiple, el cual fue estructurado para evaluar la relación entre ambas variables desde una perspectiva explicativa. El coeficiente de determinación R^2 fue de 0,414, lo cual indica que el 41,4 % de la variabilidad observada en la satisfacción ciudadana puede atribuirse a la confianza pública percibido por los ciudadanos. Este valor evidencia una capacidad explicativa moderada pero estadísticamente significativa, que destaca la relevancia del predictor en contextos de gestión pública. Asimismo, el valor ajustado del coeficiente de determinación (R^2 ajustado = 0,412) reafirma la solidez del modelo al considerar el número de predictores involucrados, confirmando que el 41,2 % de la variabilidad puede atribuirse a la percepción ciudadana sobre la confianza pública. Esta estimación corregida refuerza la validez interna del análisis, mostrando que el modelo mantiene una capacidad predictiva consistente aún tras ajustar por posibles sobreestimaciones.

Finalmente, el error estándar de la estimación fue de 6,736 unidades, lo cual representa una dispersión relativamente moderada entre los valores observados y los valores estimados por el modelo. Este indicador sugiere que el modelo es funcional para proyectar escenarios de planificación municipal, brindando un respaldo técnico en procesos de toma de decisiones públicas orientadas a mejorar la confianza pública por parte de la ciudadanía.

h) Prueba ANOVA para la significancia del modelo de regresión

Tabla 49

Análisis de la varianza (ANOVA) del modelo planteado

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	12243,273	1	12243,273	269,825	0,000 ^b
	Residuo	17333,217	382	45,375		
	Total	29576.490	383			

a. Variable dependiente: Satisfacción ciudadana

b. Predictores: (Constante), Confianza pública

Nota. La información analizada se obtuvo mediante encuestas aplicadas y fue procesada empleando el programa estadístico SPSS, versión 25.

La prueba de análisis de varianza (ANOVA) se aplicó con el propósito de evaluar la significancia global del modelo de regresión múltiple, considerando como variable dependiente la satisfacción ciudadana y como variable independiente la calidad de servicio. Esta técnica estadística permite contrastar si la variación explicada por el modelo supera significativamente la variación atribuible al error.

Los resultados del análisis de varianza presentados en la *Tabla 49* indican que el modelo de regresión múltiple es estadísticamente significativo ($p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia, se evidencia que la confianza pública explica de manera relevante los niveles de satisfacción ciudadana observados en la población andahuaylina.

Este hallazgo fortalece la robustez del modelo planteado, sugiriendo que la variación observada no es producto del azar, sino del comportamiento sistemático de la variable independiente en relación con la percepción ciudadana. Esta evidencia empírica refuerza la validez del modelo predictivo propuesto.

i) Coeficientes del modelo y ecuación final

Tabla 50

Análisis de coeficiente del modelo planteado

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	32,003	1,911		16,748	0,000
	Confianza pública	0,526	0,032	0,643	16,426	0,000

a. Variable dependiente: Satisfacción ciudadana

Nota. La información analizada se obtuvo mediante encuestas aplicadas y fue procesada empleando el programa estadístico SPSS, versión 25.

Para evaluar la contribución específica del predictor sobre la variable dependiente dentro del modelo de regresión, se analizó el modelo de regresión múltiple a través de los coeficientes no estandarizados y estandarizados, cuyos resultados se consignan en la en la *Tabla 50*, el modelo final de regresión tiene una constante de 32,003 y un coeficiente $\beta = 0,526$. La ecuación resultante es:

$$Y_i = 32,003 + 0,526 (X_1) + u$$

Donde:

Y_i = Satisfacción ciudadana

X_1 = Confianza pública

u = Error aleatorio

El coeficiente positivo de la variable sugiere que la confianza pública ejerce una influencia directa y significativa sobre la satisfacción ciudadana. Específicamente, un incremento de una unidad en la percepción de la calidad del servicio se asocia con un aumento promedio de 0,526 unidades en la satisfacción ciudadana. El predictor presenta un nivel de significancia estadística ($p < 0,05$), lo que confirma su impacto en la explicación del fenómeno analizado. Este análisis detallado permite comprender con

mayor profundidad la magnitud del efecto que ejerce la variable sobre la percepción de la ciudadanía, brindando bases sólidas para el diseño de intervenciones orientadas al fortalecimiento de la gestión pública.

j) Conclusión del contraste de la hipótesis específica 2

Los análisis realizados en torno a la hipótesis específica 2 confirman, con respaldo estadístico, que la confianza pública influye de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana en el contexto de la gestión municipal en la provincia de Andahuaylas.

Los resultados empíricos obtenidos validan de manera clara y coherente la relación entre la confianza pública y la satisfacción ciudadana. En primer lugar, la regresión logística ordinal mostró un valor de significancia $p = 0,000$, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Asimismo, el coeficiente de Nagelkerke de 0,358 revela que la confianza pública explica aproximadamente un 35,8 % de la variabilidad en los niveles de satisfacción ciudadana, lo cual representa un poder explicativo moderado pero válido dentro del enfoque ordinal.

En complemento, el modelo de regresión múltiple reportó un coeficiente de determinación $R^2 = 0,414$, es decir, el 41,4 % de la variabilidad en la satisfacción ciudadana puede atribuirse a la percepción sobre la confianza pública. El valor ajustado $R^2 = 0,412$ refuerza esta consistencia, al corregir el efecto por el número de predictores incluidos. Además, el error estándar de estimación de 6,736 unidades sugiere una dispersión moderada de los valores observados frente a los predichos, lo cual indica que el modelo es suficientemente robusto para fines de análisis predictivo en escenarios públicos.

Finalmente, el coeficiente beta ($\beta = 0,526$) obtenido en el análisis de regresión indica que, por cada unidad de mejora en la percepción de confianza pública, se espera un

incremento promedio de 0,526 unidades en el nivel de satisfacción ciudadana, lo que representa una magnitud de efecto moderado. Este valor fue estadísticamente significativo ($p < 0,05$), lo cual refuerza la importancia del predictor y su contribución en la explicación del fenómeno estudiado.

La coherencia entre los hallazgos derivados del modelo de regresión logística ordinal, el modelo de regresión múltiple, complementado con ANOVA y análisis de coeficientes, evidencia que mejoras en la confianza pública percibida por la institución tienen un efecto directo sobre su nivel de satisfacción general.

Estos resultados ofrecen fundamentos empíricos sólidos para orientar la gestión pública hacia el fortalecimiento de la confianza pública. Asimismo, se reafirma la necesidad de implementar estrategias de mejora continua con enfoque humano, orientadas a generar valor público sostenible, en el marco de una gobernanza democrática centrada en la experiencia y el bienestar colectivo.

4.3 Análisis del modelo estructural mediante SEM

Según Santana Rodríguez *et ál.* (2019), el uso de modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM), especialmente bajo el enfoque de Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), requiere inicialmente verificar la existencia de relaciones significativas entre las variables latentes y sus respectivos indicadores observables. Esta verificación preliminar es fundamental para asegurar la coherencia teórica del modelo y su ajuste empírico a los datos recolectados en campo. Para aplicar el AFC, fue necesario cumplir con ciertos supuestos estadísticos vinculados a la distribución de los datos, siguiendo un procedimiento sistemático que comprendió:

1. El cálculo de medidas de tendencia central y dispersión para las variables observadas.

2. La evaluación de la normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov, utilizando un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$. Un valor de p inferior a este umbral indicó que al menos un factor presentaba una distribución no normal.
3. El análisis de la curtosis dentro del rango aceptable (± 1), así como de la normalidad multivariada. En caso de desviaciones moderadas, se procedió con métodos robustos de estimación para garantizar la validez del modelo.

El AFC fue aplicado con el propósito de modelar cómo la calidad del servicio y la confianza pública influyen sobre la satisfacción ciudadana en el contexto de la gestión municipal de la provincia de Andahuaylas durante el año 2023. Esta técnica permitió evaluar la capacidad explicativa del modelo estructural respecto a las relaciones entre variables latentes y constructos observables. Su validez fue determinada mediante indicadores estadísticos específicos que reflejan el grado de ajuste del modelo a los datos muestrales (Hair *et al.*, 1999).

Una vez establecida la consistencia estructural del modelo, se procedió a evaluar su ajuste utilizando el método basado en covarianzas (CB-SEM), el cual permite validar modelos teóricos previamente formulados, analizando la relación entre variables observadas y no observadas sobre la base de la teoría existente. Las etapas desarrolladas para este análisis incluyeron: i) definición de las variables latentes (calidad del servicio, confianza pública y satisfacción ciudadana) y sus relaciones con las variables observadas (indicadores); ii) ajuste del modelo teórico con base en literatura científica; iii) estimación de los parámetros mediante técnicas de máxima verosimilitud; y iv) análisis de las covarianzas entre constructos (variables latentes) e indicadores.

4.3.1 Evaluación del modelo de ajuste e indicadores complementarios de ajuste

Para determinar el grado de ajuste del modelo propuesto respecto a los datos empíricos, se analizaron diversos índices de bondad de ajuste, cuyos resultados se presentan en la *Tabla 51*. El estadístico Chi-cuadrado (χ^2) normado (CMIN/DF) alcanzó un valor de 2,831, lo que representa un ajuste aceptable según los criterios convencionales (valor < 3.0). Asimismo, el índice RMSEA (Raíz del Error Cuadrático Medio de Aproximación) fue de 0,069, dentro del rango que sugiere un ajuste razonablemente bueno.

Tabla 51

Índice de bondad de ajuste del modelo de análisis factorial confirmatorio de la hipótesis general

Índice	Valores	
	Aceptables	Obtenidos
Razón Chi-Cuadrado/gl (CMIN/DF)	< 3	2,831
P valor	> 0,05	0,000
RMSEA	< 0,08	0,069
IFI	> 0,90	0,604
NFI	> 0,90	0,497
TLI	> 0,90	0,579
PCFI	> 0,90	0,789
PNFI	> 0,90	0,571
PRATIO	> 0,85	0,951

Nota. Los datos analizados fueron modelados empleando el programa estadístico AMOS, versión 26.

Además de los índices generales, se consideraron indicadores adicionales para evaluar la validez global del modelo. El índice Tucker-Lewis (TLI) obtuvo un valor de 0,579, mientras que el índice normado de ajuste (NFI) fue de 0,497, ambos interpretados como niveles moderados de ajuste. Estos resultados reflejan ciertas limitaciones del modelo en cuanto al ajuste incremental, lo cual sugiere oportunidades de mejora en su estructura.

Respecto a los índices de parsimonia, se registraron los siguientes resultados:

- El índice de ajuste comparativo de parsimonia (PRATIO) alcanzó 0,951, lo que indica una elevada eficiencia del modelo en términos de economía estructural.
- El PCFI (índice de ajuste comparativo ajustado por parsimonia) fue de 0,571.
- El PNFI (índice normado de parsimonia) obtuvo un valor de 0.497.
- Asimismo, se evaluó el modelo mediante el Criterio de Información de Akaike (AIC), el cual permite comparar modelos alternativos en términos de su complejidad y ajuste global. Aunque este índice no se presenta con valor numérico en este informe, su utilidad radica en identificar modelos parsimoniosos y con adecuado poder explicativo, siendo un complemento al análisis basado en los índices TLI, CFI y PNFI (Kline, 2016; Byrne, 2010).

En conjunto, estos resultados reflejan que el modelo evaluado posee un ajuste aceptable, si bien presenta márgenes de mejora que podrían ser abordados en investigaciones posteriores para potenciar su capacidad predictiva y parsimoniosa.

4.3.2 Resultados del modelo SEM

El modelo estructural propuesto se compuso de tres constructos latentes: calidad del servicio, confianza pública y satisfacción ciudadana. Cada uno fue operacionalizado mediante dimensiones específicas. La calidad del servicio incluyó: Tangibilidad (Dim_X1), Fiabilidad o confiabilidad (Dim_X2), Capacidad de respuesta (Dim_X3), Seguridad y profesionalismo (Dim_X4), y Empatía (Dim_X5). En cuanto a la confianza pública, se consideraron: Percepción de la corrupción (Dim_Y1), Presencia física de las autoridades (Dim_Y2) y Prestación de servicios a la ciudadanía (Dim_Y3). Finalmente, la satisfacción ciudadana fue representada por: Tiempo de atención (Dim_Z1), Trato recibido (Dim_Z2) y Condición de las instalaciones y equipos (Dim_Z3).

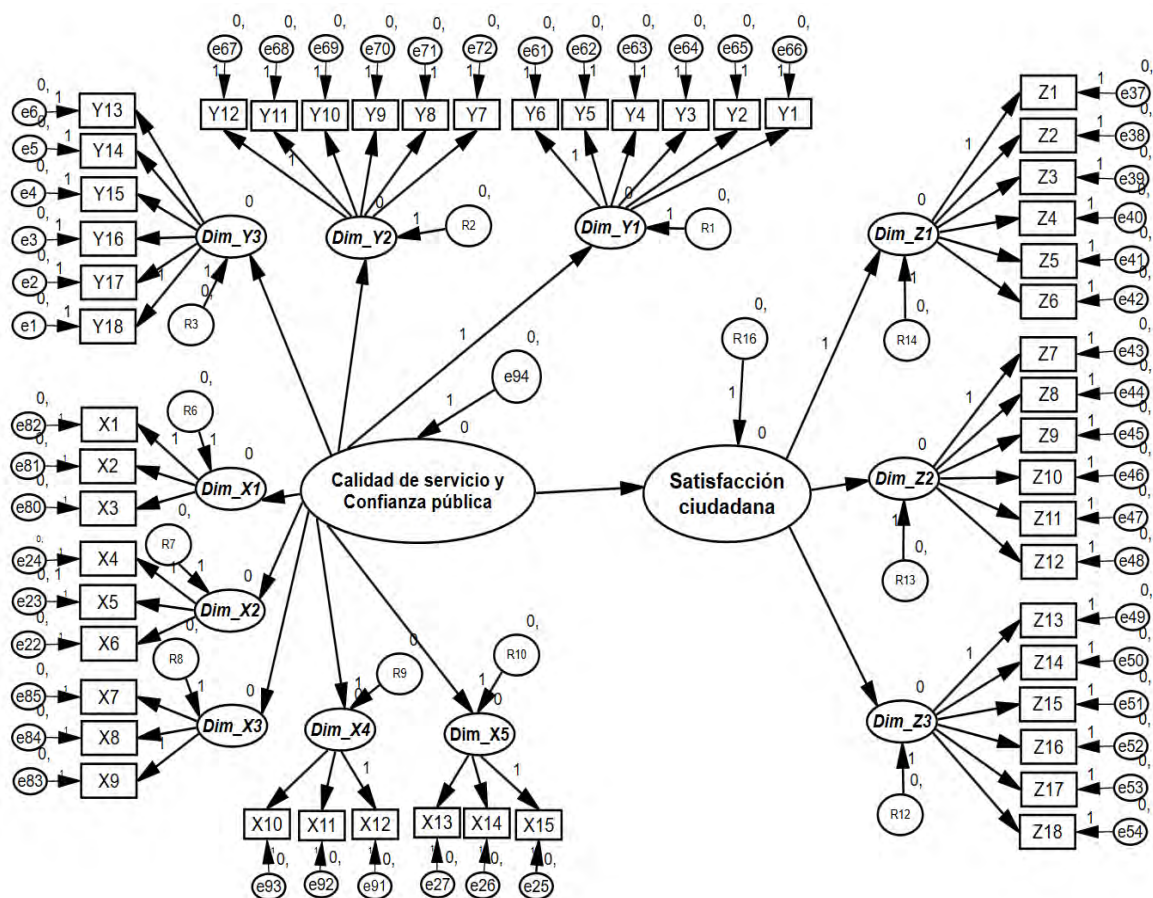
El procesamiento y validación del modelo se realizó mediante el software AMOS, utilizando estimaciones estandarizadas. Se evaluaron 51 ítems asociados a los constructos del modelo, aplicando un enfoque de segundo orden basado en la propuesta de Matute Vallejo *et al.* (2015), que considera constructos globales integradores. Este procedimiento implicó dos etapas:

1. Exploración del modelo con constructos de primer orden de manera individual, analizando sus respectivas dimensiones e indicadores.
2. Integración en un modelo más complejo de segundo orden, que consolidó los constructos en estructuras más amplias, coherentes con el planteamiento teórico general del estudio.

Este enfoque metodológico permitió sustentar de manera sólida la validez estructural del modelo, articulando coherentemente dimensiones específicas e indicadores observados con los constructos latentes principales.

Figura 20

Esquema del modelo contraste: Influencia de calidad de servicio, confianza pública en la satisfacción ciudadana



Nota. Los datos analizados fueron modelados empleando el programa estadístico AMOS, versión 26.

4.3.3 Validación de la hipótesis general mediante SEM

El Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), bajo el enfoque de covarianzas, se utilizó como técnica central para validar la hipótesis general del estudio, permitiendo contrastar la consistencia entre el modelo teórico propuesto y las relaciones empíricas observadas entre las variables. Este procedimiento requirió la aplicación de diversos estadísticos que fortalecieron la interpretación y robustez del análisis. Entre los principales indicadores utilizados se consideraron:

- Error estándar de la covarianza (SE): valores reducidos reflejan menor variabilidad y mayor precisión en las estimaciones, lo que indica un modelo más confiable.

- Razón crítica (CR): valores elevados indican estabilidad y exactitud en la estimación de los parámetros, respaldando la validez del modelo.
- Nivel de significancia (p-valor): valores inferiores a 0.05 sugieren que las asociaciones observadas no son aleatorias, confirmando su significación estadística.

Formulación de hipótesis general:

Se aplican las siguientes hipótesis para evaluar la relación entre las variables:

H₀: La calidad de servicio y la confianza pública *no* influyen de manera directa y significativamente en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.

H_a: La calidad de servicio y la confianza pública influyen de manera directa y significativamente en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.

Para contrastar esta hipótesis se utilizó un modelo de ecuaciones estructurales (SEM) basado en el análisis de covarianzas. El modelo permitió evaluar la incidencia de las variables independientes sobre la variable dependiente, determinando su peso como predictores significativos.

Índices de bondad de ajuste del modelo

Tabla 52

Valor de regresión para demostrar la hipótesis del modelo de regresión lineal de calidad de servicio, confianza pública y satisfacción ciudadana

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label	Estimate
Satisfacción_ciudadana	<---	Calidad_SS_y_Confianza_pública	0.989	0.141	7.021	***	par_50	1.138
Dim_Z1	<---	Satisfacción_ciudadana	1					0.693
Dim_Z2	<---	Satisfacción_ciudadana	0.567	0.104	5.435	***	par_28	0.374
Dim_Z3	<---	Satisfacción_ciudadana	0.621	0.104	5.942	***	par_29	0.494
Dim_X1	<---	Calidad_SS_y_Confianza_pública	1.069	0.14	7.622	***	par_43	0.838
Dim_Y3	<---	Calidad_SS_y_Confianza_pública	1.386	0.172	8.054	***	par_44	0.947
Dim_Y2	<---	Calidad_SS_y_Confianza_pública	0.744	0.124	6.022	***	par_45	1.014
Dim_Y1	<---	Calidad_SS_y_Confianza_pública	1					0.879
Dim_X2	<---	Calidad_SS_y_Confianza_pública	0.537	0.116	4.638	***	par_46	0.896
Dim_X3	<---	Calidad_SS_y_Confianza_pública	1.148	0.146	7.861	***	par_47	0.832
Dim_X4	<---	Calidad_SS_y_Confianza_pública	0.61	0.107	5.707	***	par_48	0.945
Dim_X5	<---	Calidad_SS_y_Confianza_pública	0.439	0.117	3.747	***	par_49	1.187
Y18	<---	Dim_Y3	1					0.627
Y17	<---	Dim_Y3	0.357	0.075	4.76	***	par_1	0.268
Y16	<---	Dim_Y3	0.781	0.084	9.348	***	par_2	0.565
Y15	<---	Dim_Y3	0.423	0.083	5.069	***	par_3	0.286
Y14	<---	Dim_Y3	0.701	0.084	8.366	***	par_4	0.496
Y13	<---	Dim_Y3	0.869	0.089	9.804	***	par_5	0.599
X6	<---	Dim_X2	0.682	0.212	3.223	0.001	par_6	0.232
X5	<---	Dim_X2	1.792	0.378	4.736	***	par_7	0.523
X4	<---	Dim_X2	1					0.299
X14	<---	Dim_X5	0.766	0.313	2.446	0.014	par_8	0.136
Z1	<---	Dim_Z1	1					0.582
Z2	<---	Dim_Z1	1.17	0.132	8.87	***	par_9	0.698
Z3	<---	Dim_Z1	0.59	0.099	5.983	***	par_10	0.387
Z4	<---	Dim_Z1	0.339	0.089	3.81	***	par_11	0.233
Z5	<---	Dim_Z1	0.328	0.088	3.749	***	par_12	0.229
Z6	<---	Dim_Z1	0.027	0.104	0.259	0.795	par_13	0.015
Z7	<---	Dim_Z2	1					0.644
Z8	<---	Dim_Z2	0.939	0.098	9.545	***	par_14	0.653
Z9	<---	Dim_Z2	1.093	0.112	9.762	***	par_15	0.679
Z10	<---	Dim_Z2	0.931	0.098	9.49	***	par_16	0.647
Z11	<---	Dim_Z2	0.421	0.089	4.726	***	par_17	0.284
Z12	<---	Dim_Z2	0.267	0.078	3.425	***	par_18	0.203
Z13	<---	Dim_Z3	1					0.581
Z14	<---	Dim_Z3	0.787	0.114	6.885	***	par_19	0.487
Z15	<---	Dim_Z3	0.56	0.115	4.885	***	par_20	0.316
Z16	<---	Dim_Z3	1.115	0.139	8.03	***	par_21	0.631
Z17	<---	Dim_Z3	0.834	0.114	7.32	***	par_22	0.534
Z18	<---	Dim_Z3	0.778	0.135	5.756	***	par_23	0.385
X3	<---	Dim_X1	0.805	0.1	8.036	***	par_24	0.542
X2	<---	Dim_X1	0.342	0.087	3.911	***	par_25	0.238
X1	<---	Dim_X1	1					0.643
X9	<---	Dim_X3	1					0.678
X8	<---	Dim_X3	0.775	0.09	8.601	***	par_26	0.534
X7	<---	Dim_X3	1	0.1	9.968	***	par_27	0.643
Y10	<---	Dim_Y2	0.389	0.146	2.674	0.007	par_30	0.15
Y11	<---	Dim_Y2	1.549	0.252	6.143	***	par_31	0.487
Y12	<---	Dim_Y2	1					0.374
Y9	<---	Dim_Y2	1.08	0.187	5.779	***	par_32	0.429
Y8	<---	Dim_Y2	1.479	0.224	6.615	***	par_33	0.586
Y7	<---	Dim_Y2	1.933	0.283	6.843	***	par_34	0.648
Y5	<---	Dim_Y1	0.436	0.107	4.062	***	par_35	0.241
Y6	<---	Dim_Y1	1					0.516
Y4	<---	Dim_Y1	0.904	0.125	7.255	***	par_36	0.496
Y3	<---	Dim_Y1	1.412	0.162	8.735	***	par_37	0.679
Y2	<---	Dim_Y1	1.234	0.153	8.082	***	par_38	0.589
Y1	<---	Dim_Y1	0.823	0.119	6.921	***	par_39	0.464
X15	<---	Dim_X5	1					0.178
X13	<---	Dim_X5	2.985	0.774	3.859	***	par_40	0.529

Nota. Los datos analizados fueron modelados empleando el programa estadístico AMOS, versión 26.

Como se muestra en la **Tabla 52**, el valor del p-valor asociado al constructo

"Satisfacción ciudadana ← Calidad del servicio y Confianza pública" fue de 0.001,

confirmando la significancia del modelo. Asimismo, el peso de regresión estandarizado (β)

alcanzó 0.989, lo cual ratifica la hipótesis planteada, evidenciando que ambas variables explicativas ejercen una influencia directa, positiva y significativa en la satisfacción ciudadana. Asimismo, ambas relaciones estructurales fueron estadísticamente significativas, respaldadas por valores elevados de la razón crítica ($CR > 1.96$) y errores estándar reducidos, lo cual otorga mayor confiabilidad a las estimaciones del modelo.

El modelo de análisis factorial confirmatorio adoptado contempla las siguientes variables/dimensiones:

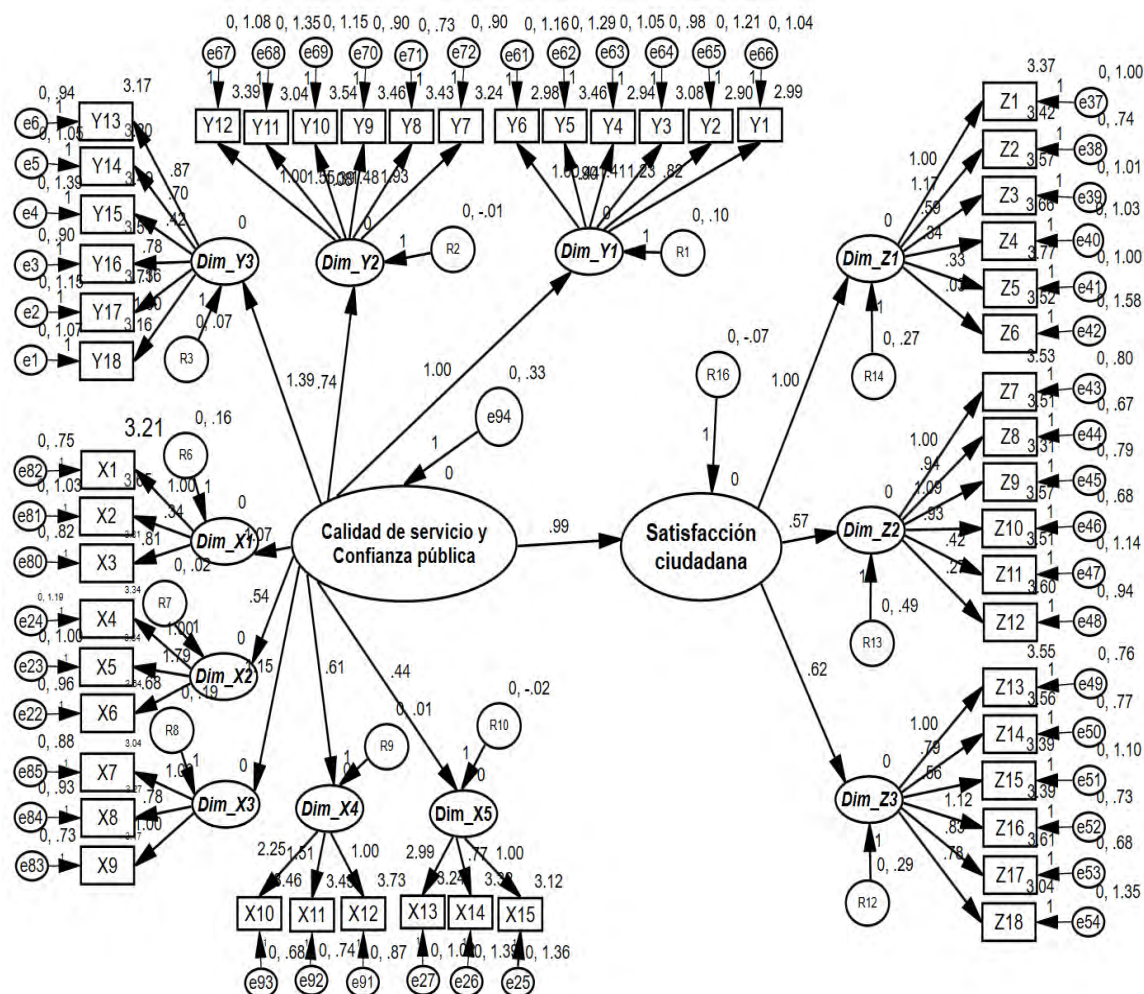
- Calidad del servicio: Tangibilidad (Dim_X1), Fiabilidad o confiabilidad (Dim_X2), Capacidad de respuesta (Dim_X3), Seguridad y profesionalismo (Dim_X4) y Empatía (Dim_X5).
- Confianza pública: Percepción de la corrupción (Dim_Y1), Presencia física de autoridades (Dim_Y2), y Prestación de servicios a la ciudadanía (Dim_Y3).
- Satisfacción ciudadana: Tiempo de atención (Dim_Z1), Trato recibido (Dim_Z2) y Condiciones de instalaciones y equipos (Dim_Z3).

Todas las relaciones fueron estadísticamente significativas, siendo el peso de regresión (β) entre la variable latente "Calidad del servicio y Confianza pública" y "Satisfacción ciudadana" de 0.989, con un nivel de significancia de $p < 0.001$.

Este hallazgo se representa gráficamente en la Figura 21, donde se visualiza el modelo estructural validado, confirmando que cada constructo y sus dimensiones contribuyen significativamente a la hipótesis general.

Figura 21

Esquema del modelo de ecuación estructural de la hipótesis general



Nota. Los datos analizados fueron modelados empleando el programa estadístico AMOS, versión 26.

Conclusión del contraste de la hipótesis general

Se concluye, por tanto, que la hipótesis general fue validada empíricamente mediante el modelo de ecuaciones estructurales (SEM), evidenciándose una relación directa, positiva y estadísticamente significativa entre los constructos *calidad del servicio* y *confianza pública* respecto a la variable *satisfacción ciudadana* en el contexto de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac.

Los resultados derivados del análisis factorial confirmatorio reportaron un peso de regresión estandarizado de 0,989 entre la variable latente conjunta *calidad del servicio* y

confianza pública y la variable *satisfacción ciudadana*, con un nivel de significancia de $p = 0,001$, lo que confirma la hipótesis planteada.

Asimismo, los índices globales de ajuste del modelo revelaron valores estadísticamente aceptables. Entre ellos destacan:

- CMIN/DF = 2,831, indicando un ajuste aceptable (< 3.00);
- RMSEA = 0,069, dentro del umbral sugerido (< 0.08);
- CFI = 0,600, aunque moderado, fue respaldado por el PRATIO = 0,951, que refleja alta parsimonia;
- AIC = 3762,600, lo que permite comparaciones con modelos alternativos;
- p -valor = 0,001, confirmando la significancia global del modelo estructural.

Estos resultados cuantitativos no solo respaldan la validez del modelo teórico propuesto, sino que evidencian que los constructos *calidad del servicio* y *confianza pública* configuran predictivamente la satisfacción ciudadana en el entorno municipal.

Por tanto, se sostiene que el modelo estructural evaluado representa un instrumento robusto para explicar estadísticamente cómo variables de gestión pública inciden en percepciones ciudadanas clave, aportando fundamentos técnicos útiles para el diseño de estrategias orientadas a fortalecer la calidad institucional y la transparencia en la administración pública local.

4.3.4 Validación de las hipótesis específicas mediante SEM

El modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM), basado en el enfoque de análisis de covarianzas (CB-SEM), fue aplicado para contrastar las hipótesis específicas del presente estudio. Esta técnica permitió evaluar, de manera simultánea, el grado de influencia de los constructos *calidad del servicio* y *confianza pública* sobre la variable dependiente

satisfacción ciudadana, en el contexto de la gestión pública municipal en la provincia de Andahuaylas – Apurímac.

De forma coherente con la validación de la hipótesis general, el modelo estructural fue evaluado mediante indicadores de bondad de ajuste y estimaciones de pesos de regresión estandarizados, garantizando la consistencia y validez de las relaciones estructurales estimadas.

Formulación de las hipótesis específicas

a) Hipótesis específica 1:

- Ho1: La calidad del servicio no influye de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.
- Ha1: La calidad del servicio influye de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.

b) Hipótesis específica 2:

- Ho2: La confianza pública no influyen de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.
- Ha2: La confianza pública influyen de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.

Índices de bondad de ajuste del modelo

Para validar las hipótesis específicas se analizaron los índices de ajuste estructural presentados en la *Tabla 53*, los cuales indican la capacidad del modelo propuesto para explicar las relaciones entre las variables:

Tabla 53

Valor de regresión para demostrar hipótesis del modelo de regresión lineal: hipótesis específicas 1 y 2

HE2

HE1

				Estimate	S.E.	C.R.	P	Label	Estimate
	Satisfacción_ciudadana	<---	Confianza_pública	0.705	0.125	5.664	***	par_34	1.086
	Satisfacción_ciudadana	<---	Calidad_de_servicio	0.429	0.083	5.178	***	par_35	0.715
	Dim_Y1	<---	Confianza_pública	1					0.879
	Dim_Y2	<---	Confianza_pública	0.715	0.132	5.399	***	par_28	0.914
	Dim_Y3	<---	Confianza_pública	1.566	0.211	7.415	***	par_29	0.98
	Dim_X1	<---	Calidad_de_servicio	1					0.81
	Dim_X2	<---	Calidad_de_servicio	0.552	0.121	4.578	***	par_30	0.895
	Dim_X3	<---	Calidad_de_servicio	1.123	0.148	7.588	***	par_31	0.816
	Dim_Z1	<---	Satisfacción_ciudadana	1					0.56
	Dim_Z2	<---	Satisfacción_ciudadana	0.577	0.134	4.319	***	par_32	0.278
	Dim_Z3	<---	Satisfacción_ciudadana	0.604	0.13	4.651	***	par_33	0.361
	Dim_X4	<---	Calidad_de_servicio	0.569	0.107	5.299	***	par_49	0.904
	Dim_X5	<---	Calidad_de_servicio	0.371	0.124	2.985	0.003	par_50	1.161
	Y18	<---	Dim_Y3	1					0.645
	Y17	<---	Dim_Y3	0.365	0.074	4.902	***	par_1	0.282
	Y16	<---	Dim_Y3	0.764	0.082	9.273	***	par_2	0.569
	Y15	<---	Dim_Y3	0.409	0.082	4.959	***	par_3	0.285
	Y14	<---	Dim_Y3	0.67	0.082	8.136	***	par_4	0.488
	Y13	<---	Dim_Y3	0.817	0.087	9.423	***	par_5	0.58
	X6	<---	Dim_X2	0.677	0.214	3.166	0.002	par_6	0.241
	X5	<---	Dim_X2	1.699	0.368	4.622	***	par_7	0.52
	X4	<---	Dim_X2	1					0.314
	X14	<---	Dim_X5	1.267	0.517	2.449	0.014	par_8	0.198
	Z1	<---	Dim_Z1	1					0.529
	Z2	<---	Dim_Z1	1.168	0.168	6.953	***	par_9	0.646
	Z3	<---	Dim_Z1	0.584	0.121	4.837	***	par_10	0.34
	Z4	<---	Dim_Z1	0.338	0.108	3.126	0.002	par_11	0.204
	Z5	<---	Dim_Z1	0.332	0.107	3.106	0.002	par_12	0.202
	Z6	<---	Dim_Z1	0.033	0.126	0.259	0.796	par_13	0.016
	Z7	<---	Dim_Z2	1					0.629
	Z8	<---	Dim_Z2	0.939	0.104	9.003	***	par_14	0.639
	Z9	<---	Dim_Z2	1.092	0.119	9.195	***	par_15	0.664
	Z10	<---	Dim_Z2	0.931	0.104	8.958	***	par_16	0.633
	Z11	<---	Dim_Z2	0.421	0.094	4.493	***	par_17	0.274
	Z12	<---	Dim_Z2	0.267	0.082	3.254	0.001	par_18	0.195
	Z13	<---	Dim_Z3	1					0.555
	Z14	<---	Dim_Z3	0.79	0.127	6.199	***	par_19	0.464
	Z15	<---	Dim_Z3	0.565	0.127	4.458	***	par_20	0.301
	Z16	<---	Dim_Z3	1.123	0.157	7.152	***	par_21	0.61
	Z17	<---	Dim_Z3	0.837	0.127	6.571	***	par_22	0.51
	Z18	<---	Dim_Z3	0.773	0.15	5.172	***	par_23	0.361
	X3	<---	Dim_X1	0.823	0.115	7.173	***	par_24	0.547
	X2	<---	Dim_X1	0.364	0.094	3.863	***	par_25	0.25
	X1	<---	Dim_X1	1					0.634
	X9	<---	Dim_X3	1					0.689
	X8	<---	Dim_X3	0.763	0.093	8.208	***	par_26	0.535
	X7	<---	Dim_X3	0.964	0.105	9.212	***	par_27	0.63
	Y10	<---	Dim_Y2	0.234	0.151	1.55	0.121	par_36	0.091
	Y11	<---	Dim_Y2	1.635	0.282	5.8	***	par_37	0.517
	Y12	<---	Dim_Y2	1					0.376
	Y9	<---	Dim_Y2	1.063	0.201	5.297	***	par_38	0.424
	Y8	<---	Dim_Y2	1.497	0.245	6.114	***	par_39	0.596
	Y7	<---	Dim_Y2	1.897	0.303	6.249	***	par_40	0.639
	Y5	<---	Dim_Y1	0.41	0.116	3.545	***	par_41	0.213
	Y6	<---	Dim_Y1	1					0.486
	Y4	<---	Dim_Y1	0.98	0.141	6.932	***	par_42	0.506
	Y3	<---	Dim_Y1	1.456	0.183	7.978	***	par_43	0.659
	Y2	<---	Dim_Y1	1.398	0.179	7.803	***	par_44	0.628
	Y1	<---	Dim_Y1	0.946	0.137	6.892	***	par_45	0.501
	X15	<---	Dim_X5	1					0.157

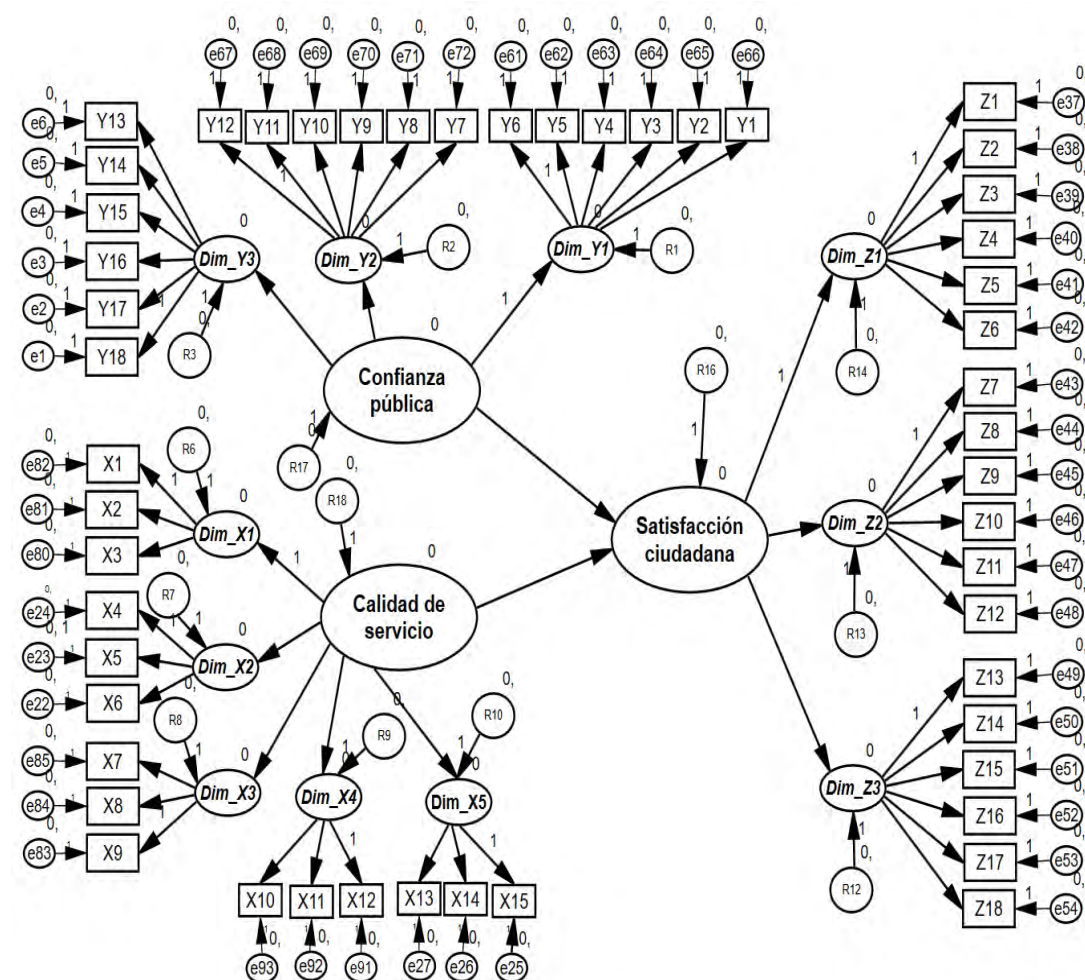
Nota. Los datos analizados fueron modelados empleando el programa estadístico AMOS, versión 26.

Los valores de los estadísticos presentados ofrecen evidencia empírica sobre la validez del modelo, obteniéndose los siguientes resultados:

- Para la Ha1, el peso de regresión estandarizado (β) fue de 0,429, con un nivel de significancia de $p = 0,000$, lo que indica una influencia directa y estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana.
- Para la Ha2, el peso de regresión estandarizado (β) alcanzó un valor de 0,705, también con un nivel de significancia de $p = 0,000$, evidenciando una influencia aún más fuerte por parte de la confianza pública sobre la satisfacción ciudadana.

Ambas relaciones fueron estadísticamente significativas, respaldadas por valores elevados de la razón crítica ($CR > 1.96$) y errores estándar reducidos, lo cual otorga mayor confiabilidad a las estimaciones del modelo.

A continuación, se presenta un esquema estructural simplificado que ilustra gráficamente las relaciones teóricas propuestas (modelo teórico de referencia para las hipótesis específicas) para las hipótesis específicas 1 y 2, antes de validar empíricamente el modelo estimado.

Figura 22*Esquema del modelo contraste: hipótesis específicas 1 y 2*

Nota. Los datos analizados fueron modelados empleando el programa estadístico AMOS, versión 26.

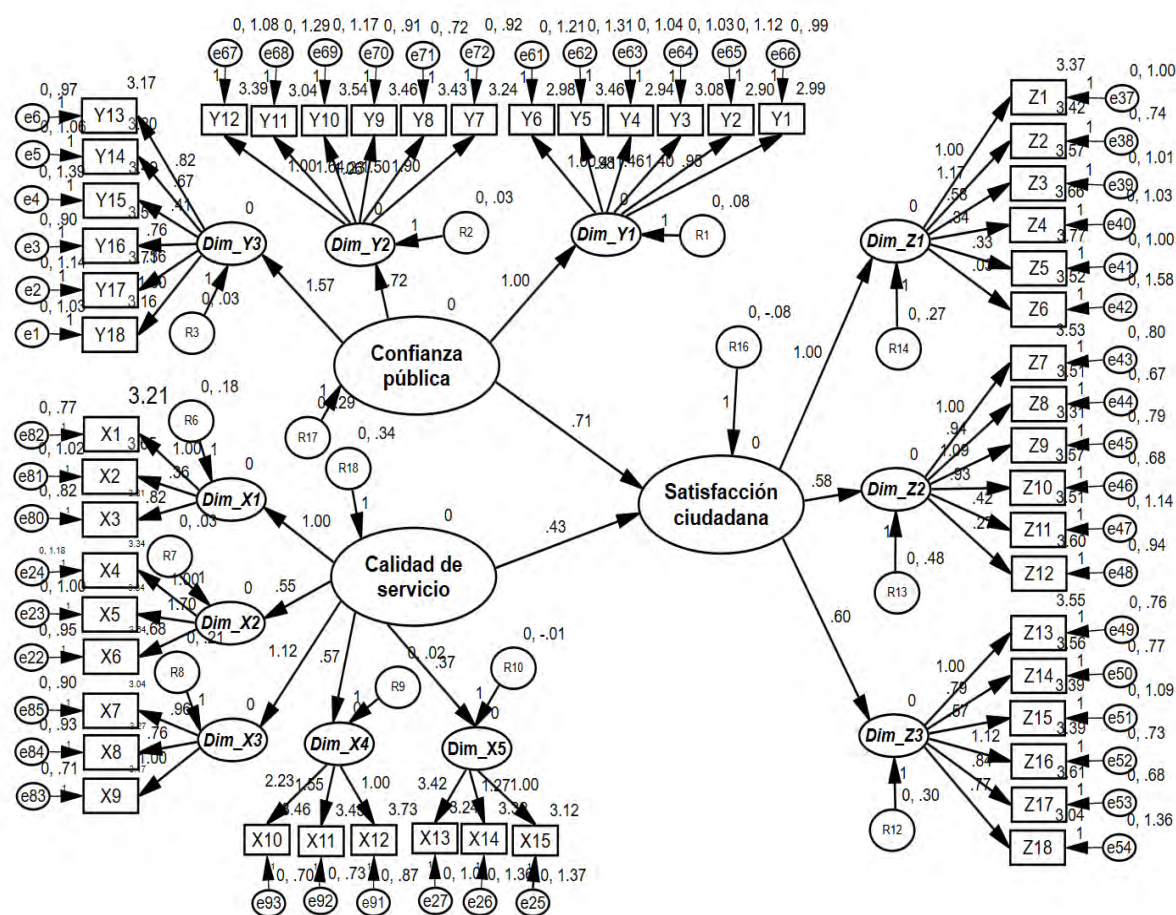
Este esquema cumple la función de representar gráficamente las hipótesis planteadas, mostrando las posibles rutas de influencia entre los constructos calidad del servicio y confianza pública sobre la satisfacción ciudadana. Sirve como base teórica para el contraste empírico, el cual se detalla en el modelo validado que se muestra a continuación.

Modelo estructural validado de las hipótesis específicas

El siguiente modelo representa gráficamente la validación empírica del contraste de las hipótesis específicas, estimado mediante análisis factorial confirmatorio con ecuaciones estructurales (SEM). Se visualizan las relaciones entre los constructos latentes, sus respectivas dimensiones y los indicadores observables modelados en base a los datos recolectados.

Figura 23

Esquema del modelo de ecuación estructural de las hipótesis específicas 1 y 2



Nota. Los datos analizados fueron modelados empleando el programa estadístico AMOS, versión 26.

Los resultados finales del modelo estructural validado permiten confirmar empíricamente la consistencia y significancia de las hipótesis específicas formuladas en el estudio. En este marco, se ratifica la veracidad de la hipótesis general, tal como fue

representada gráficamente en la Figura 23 y sustentada mediante la relación entre cada constructo latente y sus respectivas dimensiones observadas.

A continuación, se presenta el modelo final obtenido a partir del Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), lo cual permite identificar las relaciones de influencia directa entre las variables latentes incluidas en el modelo teórico. Las implicancias de esta validación empírica se detallan a continuación:

- Hipótesis específica 1: La calidad de servicio posee cinco dimensiones: “Tangibilidad” (Dim_X1), “Fiabilidad o confiabilidad” (Dim_X2), “Capacidad de respuesta” (Dim_X3), “Seguridad y profesionalismo” (Dim_X4), y “Empatía” (Dim_X5), influyen de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana, representada por las dimensiones: “Tiempo de atención” (Dim_Z1), “Trato recibido” (Dim_Z2) y “Condición de las instalaciones y equipos” (Dim_Z3), con un peso de regresión estandarizado (β) de (0,429) y muy significativamente (sig. = 0,000).
- Hipótesis específica 2: La confianza pública está compuesta por tres dimensiones: “Percepción de la corrupción” (Dim_Y1), “Presencia física de las autoridades” (Dim_Y2), y “Prestación de servicios a la ciudadanía” (Dim_Y3), influyen de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana, representada por las dimensiones: “Tiempo de atención” (Dim_Z1), “Trato recibido” (Dim_Z2), y “Condición de las instalaciones y equipos” (Dim_Z3), con un peso de regresión estandarizado (β) de (0,705) y muy significativamente (sig. = 0,000).

Definitivamente, la consecuencia final del modelo teórico propuesto en hipótesis específicas 1 y 2 respectivamente y variables de investigación, confirma que:

- Ha1: La calidad de servicio influyen de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.
- Ha2: La confianza pública influyen de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.

Conclusión del contraste de las hipótesis específicas

Los resultados derivados del modelo de ecuaciones estructurales (SEM), permitieron validar empíricamente ambas hipótesis específicas del estudio, demostrando que tanto la calidad del servicio como la confianza pública influyen de manera directa y significativa sobre la satisfacción ciudadana en el contexto de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac.

- En primer lugar, la hipótesis específica 1 (Ha1) fue confirmada mediante un peso de regresión estandarizado (β) de 0,429 ($p = 0,000$), lo cual indica que la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción ciudadana. Esta relación fue respaldada por una razón crítica (CR) > 1.96 y errores estándar reducidos, lo que otorga mayor precisión y confiabilidad a las estimaciones.
- En segundo lugar, la hipótesis específica 2 (Ha2) mostró un peso de regresión estandarizado (β) de 0,705 ($p = 0,000$), evidenciando que la confianza pública posee una mayor capacidad explicativa sobre la satisfacción ciudadana. Esta influencia también fue estadísticamente significativa y respaldada por altos niveles de confiabilidad estadística.

Ambas rutas estructurales presentaron coeficientes altamente significativos y contribuyeron sustancialmente a la varianza explicada del modelo, lo cual refuerza la

pertinencia teórica de los constructos evaluados. La Figura 23 evidenció gráficamente la validez estructural del modelo propuesto, representando las relaciones entre los constructos latentes y sus respectivas dimensiones e indicadores observables. En consecuencia, se concluye que el modelo SEM aplicado no solo valida la estructura teórica formulada, sino que también aporta evidencia empírica robusta para comprender cómo dimensiones concretas de la calidad de servicio y de la confianza pública configuran la percepción de satisfacción ciudadana en un entorno de gestión municipal. Estos hallazgos se consolidan como insumos relevantes para la mejora continua de la administración pública local, desde una perspectiva orientada al bienestar del ciudadano.

4.4 Resultados de la entrevista a los colaboradores de la institución

El análisis y las conclusiones derivadas de las entrevistas aplicadas a 20 trabajadores administrativos de la MPA de Apurímac, se presentan en la *Tabla 54*. El cuestionario constó de 11 preguntas estructuradas, con el objetivo de obtener una visión amplia y contextualizada sobre aspectos fundamentales relacionados con la calidad del servicio, la confianza pública y la satisfacción ciudadana. Las respuestas obtenidas permitieron realizar un análisis cualitativo profundo, abordando temas que revelaron tanto fortalezas como aspectos susceptibles de mejora, para la optimización de la prestación de los servicios municipales y reforzar la confianza ciudadana en la administración edil.

Tabla 54

Análisis de entrevista a personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas - Apurímac

Preguntas	Número de entrevistados																				Análisis	Conclusiones	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
Calidad de servicio																							
1) ¿Cómo considera que la infraestructura, el orden y la limpieza de las instalaciones de la entidad municipal, así como la funcionalidad de los equipos utilizados, impactan en la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos?																						Las respuestas de los entrevistados muestran una percepción dividida respecto a la infraestructura y funcionalidad de la municipalidad. Se reconoce que la entidad cuenta con una infraestructura moderna y limpia, lo que contribuye a una imagen institucional positiva. Sin embargo, existen problemas en la distribución de espacios, lo que genera congestión en oficinas de alta demanda, afectando la comodidad de los ciudadanos y la eficiencia del servicio. Otro aspecto recurrente es la falta de mantenimiento de equipos tecnológicos y mobiliario, lo que provoca retrasos en algunos trámites. Mientras que en ciertas oficinas los equipos son modernos y operativos, en otras aún se usan herramientas antiguas, lo que impacta en la rapidez de la atención. La señalización deficiente también ha sido identificada como un problema, ya que genera confusión entre los ciudadanos sobre la ubicación de las oficinas, incrementando los tiempos de espera.	Si bien la infraestructura de la municipalidad es adecuada y moderna, su impacto en la calidad del servicio no es homogéneo debido a la distribución ineficiente de espacios, el mantenimiento desigual de los equipos y la falta de señalización interna. Estos factores influyen en la percepción de los ciudadanos, generando molestias en la atención. No obstante, la presencia de instalaciones limpias y ordenadas favorece la confianza pública y refuerza la imagen institucional de la municipalidad como un organismo en constante mejora.
2) ¿Cómo evalúa la efectividad de las medidas que toma la entidad municipal para prevenir y corregir errores en la atención al usuario, y de qué manera cree que																						Los entrevistados coinciden en que la municipalidad ha mostrado voluntad de mejorar la atención al usuario, pero la efectividad de sus medidas correctivas sigue siendo limitada. La mayoría de los funcionarios señala que los errores en la atención son corregidos de manera reactiva, es decir, una vez que el ciudadano presenta una queja, en lugar de prevenirlos desde el inicio con protocolos bien estructurados. Existe también una percepción de que los mecanismos de atención de quejas y reclamos no	Si bien la municipalidad de Andahuaylas ha tomado medidas para corregir errores en la atención al usuario, estas acciones son más reactivas que preventivas. La ausencia de un sistema estructurado para el seguimiento de reclamos y quejas limita la efectividad de las soluciones

esto refleja su interés en resolver los problemas que enfrentan los ciudadanos y garantizar su satisfacción?																			siempre son eficientes, ya que no hay un sistema claro de seguimiento para verificar si los problemas reportados han sido resueltos de manera efectiva. En algunos casos, los ciudadanos deben insistir varias veces para obtener una respuesta satisfactoria. Además, la falta de capacitación constante en atención al usuario genera una experiencia desigual entre oficinas, ya que algunos funcionarios manejan bien la interacción con el ciudadano, mientras que otros muestran respuestas poco orientadas al servicio.	implementadas y afecta la confianza ciudadana. Sin embargo, el interés institucional en mejorar la satisfacción del usuario es evidente, lo que sugiere que la entidad municipal está en un proceso de optimización de sus servicios. El compromiso mostrado por la municipalidad en la atención a los ciudadanos contribuye a fortalecer la confianza pública, aunque aún existen oportunidades de mejora en la prevención de errores.
3) ¿Cómo percibe la puntualidad y la equidad en la respuesta de la entidad municipal a las solicitudes de los ciudadanos, y qué impacto considera que tiene esto en la satisfacción general de la población con respecto a los servicios brindados?																			Las respuestas de los entrevistados reflejan que la puntualidad en la atención y la equidad en la respuesta varían dependiendo del área de la municipalidad. Mientras que algunos trámites se realizan en tiempos razonables, otros presentan retrasos prolongados, lo que genera molestias en los ciudadanos y una percepción de desigualdad en la atención. Uno de los aspectos que más afecta la confianza pública es la falta de tiempos estándar para la resolución de trámites, lo que genera incertidumbre en los ciudadanos sobre cuánto tiempo tomarán sus solicitudes. Además, no existe un sistema de seguimiento visible que permita a los ciudadanos conocer el estado de sus trámites en tiempo real. Otro punto señalado por los entrevistados es que algunos trámites avanzan más rápido para ciertos ciudadanos, lo que puede interpretarse como favoritismo o falta de equidad en la atención. Esto genera una percepción de desconfianza en los procedimientos administrativos y en la imparcialidad de la gestión municipal.	La municipalidad de Andahuaylas ha logrado atender de manera efectiva algunos trámites, pero la disparidad en los tiempos de respuesta y la percepción de desigualdad en la atención afecta la confianza pública. La falta de un sistema estándar de seguimiento y tiempos de atención predecibles genera insatisfacción en los ciudadanos, ya que no siempre tienen certeza sobre cuándo recibirán una respuesta a sus solicitudes. Sin embargo, la municipalidad ha demostrado compromiso con la mejora continua en sus servicios, lo que refuerza la percepción de que es una entidad en proceso de optimización.

4) ¿Qué opinas sobre la profesionalidad y el trato de los servidores municipales hacia los ciudadanos, y cómo crees que esto influye en la credibilidad que la entidad tiene ante la comunidad?																			<p>Las respuestas de los entrevistados evidencian que la profesionalidad y el trato del personal municipal tienen un impacto directo en la percepción de la confianza pública y la satisfacción ciudadana. Mientras que algunos funcionarios demuestran un alto grado de compromiso y cortesía en la atención, otros muestran una actitud distante o desinteresada, lo que genera opiniones divididas sobre la calidad del servicio.</p> <p>Uno de los factores más relevantes es la falta de capacitación en atención al ciudadano, lo que provoca respuestas inconsistentes y diferencias notables en la forma en que los funcionarios interactúan con la población. En algunas áreas se observa un trato amable y cordial, pero en otras predomina una actitud burocrática y poco empática.</p> <p>La credibilidad institucional se ve afectada cuando los ciudadanos perciben que su solicitud no es prioritaria o que sus solicitudes son tratadas con indiferencia. Esto genera un clima de desconfianza y baja percepción de transparencia, lo que a largo plazo puede afectar la imagen de la municipalidad.</p>	<p>El trato del personal municipal influye significativamente en la percepción de calidad del servicio y en la confianza de la población. Si bien hay funcionarios que demuestran profesionalismo y compromiso, la falta de homogeneidad en la atención genera desigualdades en la experiencia del usuario. La municipalidad de Andahuaylas ha avanzado en la profesionalización de su personal, pero aún enfrenta desafíos en la capacitación y la estandarización de la atención, elementos fundamentales para fortalecer la confianza ciudadana y mejorar la satisfacción con los servicios municipales.</p>
5) ¿Cómo describirías la comunicación entre los servidores públicos de la entidad edil y los ciudadanos, y de qué manera crees que esta interacción, junto con la comprensión de las necesidades de los usuarios, afecta la calidad																			<p>Los entrevistados coinciden en que la comunicación entre los servidores públicos y los ciudadanos es deficiente y desigual entre áreas. En algunos casos, los funcionarios ofrecen información clara y precisa, facilitando el proceso para los ciudadanos. Sin embargo, en otras dependencias, la falta de orientación adecuada y la entrega de información contradictoria generan confusión y retrasos en los trámites.</p> <p>Uno de los principales problemas identificados es la falta de señalización y material informativo accesible, lo que obliga a los ciudadanos a depender exclusivamente de la orientación de los funcionarios. Esto no solo genera mayor carga laboral para el personal municipal, sino que</p>	<p>La comunicación efectiva es un pilar fundamental para garantizar la calidad del servicio y la confianza pública. En la municipalidad de Andahuaylas, las diferencias en la capacidad de comunicación de los funcionarios generan experiencias dispares entre los ciudadanos, afectando la percepción de transparencia y accesibilidad. Si bien existen esfuerzos para mejorar la atención, aún es necesario fortalecer los</p>

del servicio que se ofrece?																					también incrementa los tiempos de espera y afecta la percepción de eficiencia del servicio. Además, los entrevistados señalan que la interacción entre la municipalidad y los ciudadanos no siempre refleja una comprensión real de sus necesidades, ya que muchas veces los trámites son rígidos y no se adaptan a las circunstancias individuales de los solicitantes.	canales de comunicación, brindar información clara y accesible y fomentar una mayor empatía en la atención al ciudadano, factores esenciales para elevar la satisfacción con los servicios municipales.
Confianza pública																						
6) ¿Qué tan importante consideras que es la percepción de corrupción en las autoridades y funcionarios de la entidad municipal para la confianza pública, y qué acciones crees que deberían implementarse para mejorar la transparencia y la respuesta a las quejas relacionadas con este tema?																					Los entrevistados manifiestan que la percepción de corrupción en la municipalidad de Andahuaylas es un factor determinante en la confianza ciudadana. Aunque no existen pruebas concretas de corrupción sistemática, la percepción de favoritismo en ciertos trámites y la falta de transparencia en los procesos administrativos y presupuestarios afectan la credibilidad institucional. Uno de los aspectos más señalados es la desigualdad en los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas, lo que lleva a la sospecha de que algunos trámites avanzan más rápido que otros por razones ajenas a criterios objetivos. Además, la falta de acceso a información clara sobre contrataciones, licitaciones y ejecución de obras genera incertidumbre en la población sobre el uso de los recursos públicos. Si bien existen mecanismos de control y auditoría, los ciudadanos perciben que estos no son suficientemente efectivos o que las denuncias no siempre generan consecuencias visibles, lo que refuerza la sensación de impunidad.	La confianza pública en la municipalidad de Andahuaylas se ve afectada por la percepción de falta de transparencia y equidad en la gestión de los trámites y los recursos municipales. Aunque la existencia de mecanismos de control es reconocida, su efectividad no siempre es visible para la ciudadanía, lo que genera desconfianza. Para consolidar la satisfacción ciudadana, es necesario fortalecer los canales de información y rendición de cuentas, garantizando que los procesos administrativos sean claros, accesibles y percibidos como justos.
7) ¿Cómo percibes la atención que reciben los ciudadanos por parte de las autoridades y funcionarios de la entidad edil, y																					Los entrevistados consideran que la atención al ciudadano en la municipalidad es variable y depende de la carga laboral del personal y del tipo de trámite solicitado. En algunos casos, los funcionarios brindan un servicio eficiente y resolutivo, mientras que en otros, los tiempos de espera son excesivos y la atención se percibe como burocrática o distante.	La rapidez y eficacia en la atención municipal son factores clave para fortalecer la confianza pública y la percepción de calidad del servicio. Aunque algunos ciudadanos han recibido una atención adecuada, los tiempos de espera

en qué medida crees que un tiempo de respuesta rápido y la atención personal a los casos urgentes podrían influir en la confianza pública?																			<p>Uno de los aspectos más críticos es la falta de un sistema para priorizar casos urgentes, lo que provoca que trámites de diferente complejidad sean tratados con la misma demora. Esto genera frustración en los ciudadanos que requieren una solución rápida a sus problemas y contribuye a la percepción de ineficiencia en la administración municipal.</p> <p>Además, se ha identificado que los tiempos de respuesta prolongados afectan directamente la confianza pública. Cuando los ciudadanos sienten que su solicitud no es atendida con prontitud o que deben insistir en varias ocasiones para obtener una solución, su nivel de satisfacción con el servicio disminuye y su confianza en la gestión municipal se debilita.</p>	<p>prolongados y la falta de un sistema de priorización de casos urgentes afectan la satisfacción general. La municipalidad ha mostrado avances en ciertos aspectos de la atención, pero aún enfrenta desafíos en la agilización de trámites y la optimización de recursos humanos, aspectos esenciales para consolidar una gestión eficiente y confiable.</p>
8) ¿En qué medida considera que la calidad y la eficiencia de los servicios prestados por la entidad municipal influyen en su satisfacción como ciudadano y en su confianza en las autoridades locales?																			<p>Las respuestas de los entrevistados reflejan que la calidad del servicio municipal es un factor determinante en la confianza pública y en la satisfacción ciudadana. Cuando los trámites son rápidos, eficientes y sin errores, los ciudadanos tienden a valorar positivamente la gestión municipal. Sin embargo, cuando se enfrentan demoras, procedimientos burocráticos innecesarios o falta de información clara, su confianza en la institución se deteriora.</p> <p>Un aspecto clave señalado por los entrevistados es que la falta de estandarización en los tiempos de respuesta y la desigual calidad de atención entre diferentes oficinas afectan la percepción de eficiencia municipal. Mientras que algunos ciudadanos han experimentado un servicio ágil, otros han enfrentado dificultades debido a la lentitud en los trámites o la poca disponibilidad de los funcionarios para resolver problemas específicos.</p> <p>Además, se identificó que la digitalización de los procesos administrativos aún es limitada, lo que obliga a los ciudadanos a acudir presencialmente para realizar gestiones que podrían simplificarse a través de plataformas digitales. Esta situación</p>	<p>La calidad y eficiencia de los servicios municipales tienen un impacto directo en la confianza de los ciudadanos en las autoridades locales. Cuando la atención es ágil y efectiva, se fortalece la percepción de una gestión transparente y responsable. No obstante, la falta de uniformidad en la atención, los tiempos de respuesta prolongados y la limitada implementación de soluciones digitales han generado niveles de satisfacción variables entre los ciudadanos. La municipalidad de Andahuaylas ha mostrado avances en la prestación de servicios, pero aún enfrenta desafíos en la optimización de procesos y en la reducción de la burocracia</p>

																					genera una percepción de rezago en la modernización de los servicios municipales.	para garantizar una experiencia más eficiente y confiable para la población.
Satisfacción ciudadana																						
9) ¿Cómo calificaría la experiencia al realizar trámites en la entidad municipal en términos de tiempo de espera y calidad de atención, y qué aspectos considera que podrían mejorarse para optimizar este proceso?																					<p>Las respuestas de los entrevistados evidencian que la experiencia al realizar trámites en la municipalidad varía según el tipo de servicio solicitado y el área responsable de atenderlo. Algunos ciudadanos han reportado una atención eficiente y tiempos de espera razonables, mientras que otros han experimentado largas colas, desorganización en los procedimientos y retrasos injustificados en la resolución de sus solicitudes.</p> <p>Uno de los problemas más mencionados es la falta de información clara sobre los requisitos y pasos a seguir en cada trámite, lo que provoca que los ciudadanos deban acudir varias veces a la municipalidad para completar gestiones que podrían resolverse en una sola visita. También se ha identificado que, en ciertos casos, los funcionarios no están debidamente capacitados para atender consultas específicas, lo que genera respuestas contradictorias y confusión.</p> <p>Además, se ha observado que el tiempo de espera para la atención depende del horario y del número de ciudadanos que esperan ser atendidos, lo que sugiere que la municipalidad no cuenta con un sistema eficiente de distribución de personal en horas de mayor afluencia.</p>	<p>La experiencia del ciudadano al realizar trámites en la municipalidad de Andahuaylas es inconsistente, con algunos casos de atención eficiente y otros donde predominan largos tiempos de espera y deficiencias en la información proporcionada. La falta de claridad en los procedimientos y la falta de capacitación uniforme del personal generan dificultades para los usuarios, afectando su percepción de calidad del servicio. A pesar de estos desafíos, la municipalidad ha implementado esfuerzos para mejorar la atención, lo que sugiere un compromiso con la optimización del servicio y la confianza ciudadana.</p>
10) ¿Qué tan importante considera que es la cordialidad y la empatía en la atención que brindan los funcionarios de la municipalidad hacia los ciudadanos, y																					<p>Los entrevistados coinciden en que la cordialidad y la empatía son fundamentales para la calidad del servicio y la percepción de la municipalidad. La mayoría de los ciudadanos valora cuando los funcionarios públicos escuchan con atención, brindan respuestas claras y muestran disposición para ayudar en la resolución de trámites.</p> <p>Sin embargo, también se identificó que la calidad del trato al ciudadano no es homogénea. Algunos funcionarios tienen una actitud proactiva y cordial, mientras que otros muestran una atención</p>	<p>La cordialidad y la empatía en la atención municipal tienen un impacto significativo en la satisfacción ciudadana y en la confianza pública. Aunque algunos funcionarios demuestran un alto grado de compromiso con la atención al ciudadano, la falta de estandarización en</p>

cómo cree que esto influye en la satisfacción general de la población con respecto a los servicios que se ofrecen?																			<p>distante, burocrática e incluso poco empática. Esta variabilidad en la atención genera diferencias en la percepción de la municipalidad, con algunos ciudadanos satisfechos con el servicio y otros descontentos con la manera en que fueron tratados.</p> <p>Otro aspecto clave señalado por los entrevistados es que cuando los ciudadanos reciben un trato amable y empático, son más tolerantes con los tiempos de espera y los procesos administrativos complejos, lo que demuestra que la calidad del servicio no solo depende de la rapidez de atención, sino también de la actitud del personal.</p>	la calidad del servicio genera experiencias desiguales. La percepción de la municipalidad mejora cuando el personal brinda un trato respetuoso y demuestra interés en la solución de los problemas del ciudadano, lo que refuerza la imagen de una gestión pública cercana y eficiente.
11) ¿Cómo evalúa la adecuación de los equipos y el mobiliario de la municipalidad, así como la distribución de sus áreas, en términos de su contribución a una atención rápida y eficiente para los ciudadanos?																			<p>Los entrevistados tienen opiniones divididas sobre la infraestructura y el equipamiento de la municipalidad. Mientras que algunos consideran que la entidad cuenta con instalaciones modernas y funcionales, otros señalan que la distribución de espacios no es eficiente y genera congestión en áreas de alta demanda.</p> <p>Uno de los problemas más mencionados es que algunas oficinas están bien equipadas con tecnología actualizada, mientras que otras siguen utilizando equipos antiguos, lo que podría ralentizar la atención y genera molestias entre los ciudadanos. Además, la falta de mantenimiento periódico en ciertos equipos afecta la continuidad del servicio y contribuye a los tiempos de espera prolongados.</p> <p>También se identificó que las áreas de espera son insuficientes para la cantidad de ciudadanos que acuden diariamente, lo que genera incomodidad y una percepción de desorganización en la atención.</p>	Si bien la municipalidad de Andahuaylas ha realizado esfuerzos para mantener una infraestructura adecuada, la distribución ineficiente del espacio y la desigualdad en el acceso a equipos tecnológicos afectan la velocidad y eficiencia del servicio. La percepción de los ciudadanos sobre la atención se ve influenciada por estas condiciones, lo que sugiere la necesidad de optimizar el uso de recursos y garantizar un mantenimiento constante de los equipos.

Nota: Construcción propia a partir de la información obtenida mediante entrevistas al personal administrativo del municipio de la provincia de Andahuaylas.

En términos generales, el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, en la entrevista realizada, destacó que la calidad del servicio y la confianza pública se mantienen en un nivel estable. No obstante, los resultados también reflejan una percepción mixta sobre la calidad del servicio, la confianza pública y la satisfacción ciudadana. Si bien se reconoce que la municipalidad ha realizado esfuerzos para mejorar la atención al ciudadano, persisten desafíos estructurales y operativos que influyen en la percepción y experiencia de los usuarios.

Uno de los hallazgos más relevantes es que, aunque la infraestructura municipal es moderna y adecuada, la distribución de espacios y el mantenimiento de equipos tecnológicos no son homogéneos, lo que podría estar afectando la fluidez en la atención. Además, se identificó que la equidad en los tiempos de respuesta varía entre áreas, generando una percepción de desigualdad en la atención y, en algunos casos, sospechas de favoritismo en la gestión de trámites.

En cuanto al trato del personal, los entrevistados destacaron que, si bien existen funcionarios comprometidos con el servicio, la capacitación en atención al ciudadano es limitada, lo que provoca diferencias significantes en la calidad de la atención. Asimismo, la comunicación entre la municipalidad y la ciudadanía no siempre es clara ni accesible, lo que dificulta el acceso a la información y afecta la percepción de transparencia en la gestión del municipio.

Respecto a la confianza pública, se evidencia que la percepción de transparencia sigue siendo un reto para la gestión edil. La falta de un sistema estructurado para el seguimiento de quejas y reclamos, así como la escasa visibilidad de los mecanismos de fiscalización, debilitan la credibilidad institucional. A pesar de haber implementado estrategias para mejorar la atención, estas son mayormente reactivas, priorizando la

resolución de problemas después de que han sido reportados, en lugar de anticiparse a ellos.

Aun con estos desafíos, la municipalidad ha demostrado un compromiso con la mejora continua, optimizando sus procesos administrativos y fortaleciendo progresivamente la atención ciudadana. La percepción general sugiere que la entidad se encuentra en una fase de transición hacia una gestión más eficiente y transparente, con una tendencia favorable a la mejora del servicio. Empero, para consolidar estos avances, será clave reforzar la capacitación del personal, mejorar los sistemas de seguimiento de trámites y fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas, aspectos fundamentales para elevar la confianza pública y la satisfacción ciudadana.

4.5 Resultados de la observación realizada al proceso de atención en la institución

Con el propósito de complementar la explicación de los resultados estadísticos obtenidos en la investigación, se realizó una observación no participante del proceso de atención al ciudadano en las áreas de servicio de la MPA. Esta técnica cualitativa permitió identificar condiciones estructurales, dinámicas de interacción y prácticas operativas que influyen en la calidad del servicio, la confianza pública y la satisfacción del usuario durante el trámite municipal. La síntesis de estos hallazgos se presenta a continuación, organizada por dimensiones observadas de acuerdo con la guía aplicada.

Tabla 55

Análisis de los hallazgos de la observación del proceso de atención en la municipalidad provincial de Andahuaylas – Apurímac (n = 30 observaciones)

Dimensión observada	Evidencia recurrente identificada	Implicancia en la experiencia del ciudadano
Tangibilidad (Infraestructura y limpieza)	Se observaron espacios reducidos y mobiliario insuficiente en áreas de atención; aunque las instalaciones permanecen limpias, presentan aglomeración frecuente.	La infraestructura no favorece un flujo ordenado, generando incomodidad y percepción de saturación (afecta satisfacción).
Fiabilidad de procedimientos	Parte del personal no sigue con homogeneidad los procedimientos establecidos, diferenciando el trato según el tipo de trámite.	La inconsistencia genera incertidumbre y reduce la confianza en el servicio municipal.
Capacidad de respuesta	La atención presenta tiempos prolongados, con momentos de espera excesiva, especialmente en trámites documentarios.	Los tiempos lentos afectan directamente la satisfacción con el servicio.
Seguridad y profesionalismo	El personal muestra cumplimiento funcional, pero con orientación al usuario limitada y comunicación poco clara.	La falta de explicación genera sensación de desorden y desatención, deteriorando la satisfacción.
Empatía del personal	Se registraron muestras irregulares de cordialidad, siendo más comunes interacciones “regulares” que “excelentes”.	La falta de trato empático reduce la valoración del servicio, pese a la resolución del trámite.
Transparencia y control	No se observan mecanismos visibles de seguimiento del trámite ni publicaciones claras sobre tiempos o requisitos.	La ausencia de información visible debilita la confianza pública.

Nota: Elaboración propia en función a las guías de observación aplicadas durante el proceso de atención (n = 30).

Los hallazgos de la observación revelan que la experiencia del usuario en los servicios municipales se ve condicionada por factores estructurales y operativos que no

constituyen fallas críticas del trámite, pero sí limitan la percepción de calidad y reducen la confianza en el proceso de atención. La infraestructura insuficiente, los tiempos de espera prolongados, la orientación limitada por parte del personal y la ausencia de información visible sobre el estado del trámite generan incertidumbre y dificultan la interacción del ciudadano con la entidad. Estos elementos coinciden con los resultados estadísticos del estudio, que evidenciaron el peso significativo de la calidad del servicio y de la confianza pública en la satisfacción ciudadana, demostrando que no solo importa la resolución del trámite, sino también la manera en que se accede y se recibe el servicio municipal.

4.6 Triangulación de resultados (cuantitativo–cualitativo)

La triangulación permitió integrar los hallazgos cuantitativos obtenidos mediante regresión logística ordinal, regresión múltiple y SEM, con la evidencia cualitativa proveniente de entrevistas semiestructuradas y de la observación directa del proceso de atención en la MPA. Esta estrategia analítica favoreció una comprensión más profunda del comportamiento de las variables, permitiendo interpretar no solo la magnitud estadística de las relaciones, sino también las dinámicas institucionales que las explican.

En el plano inferencial, el modelo de regresión logística ordinal confirmó que la calidad de servicio y la confianza pública ejercen una influencia significativa sobre la satisfacción ciudadana ($p < 0,05$), alcanzando un coeficiente de Nagelkerke de 0,490. De modo complementario, la regresión múltiple arrojó un coeficiente de determinación $R^2 = 0,472$, reafirmando que aproximadamente la mitad de la variabilidad en la satisfacción puede explicarse por ambas variables. A nivel estructural, el SEM validó estas relaciones, confirmando la pertinencia del modelo teórico propuesto.

Los resultados cualitativos profundizaron la explicación de estos efectos estadísticos. La observación sistemática evidenció demoras prolongadas en ventanilla,

deficiente señalización de trámites, limitada integración tecnológica y trato desigual entre ciudadanos, elementos que reducen la percepción de eficiencia y, en consecuencia, la satisfacción. Coincidentemente, los colaboradores entrevistados señalaron sobrecarga laboral, limitaciones en capacitación, ausencia de protocolos unificados y falta de supervisión en zonas de atención, revelando causas organizacionales que condicionan el desempeño percibido.

Tabla 56

Síntesis de triangulación de resultados: influencia de la calidad de servicio y la confianza pública en la satisfacción ciudadana

Variable	Resultados estadísticos	Evidencia cualitativa (entrevista + observación)	Interpretación conjunta
Calidad de servicio (X_1)	$\beta = 0,455$ ($p = 0,000$) $R^2 = 0,472$ (Regresión múltiple) Nagelkerke = 0,490 (RLO) SEM: relación significativa con satisfacción ($p < 0,05$)	Demoras recurrentes; trato desigual en ventanilla; baja empatía; insuficiente orientación; señalización deficiente; falta de capacitación en atención al usuario	La experiencia del servicio (tacto, empatía, información y tiempos) determina la satisfacción más que el trámite en sí. Mejorar la interacción humana genera incrementos directos en satisfacción.
Confianza pública (X_2)	$\beta = 0,243$ ($p = 0,009$) $R^2 = 0,472$ Nagelkerke = 0,490 SEM: efecto positivo significativo sobre satisfacción ($p < 0,05$)	Percibida transparencia insuficiente; escasa supervisión visible; decisiones no informadas al ciudadano; percepción de favoritismo	La confianza surge de procesos visibles y trato justo, no solo de normas. La transparencia operativa (explicar procedimientos, informar etapas) incrementa satisfacción.
Satisfacción ciudadana (Y)	Modelos significativos ($p < 0,001$ en ANOVA y RLO) SEM confirma efecto de X_1 y X_2 (coef. estructurales positivos)	Usuarios frustrados por “no saber qué hacer”, duplicación de filas, comunicación confusa, trato diferenciado	La satisfacción depende más de la claridad y acompañamiento durante la atención que del resultado final del trámite.

Nota. La tabla expone la triangulación de resultados cuantitativos y cualitativos.

La convergencia de los resultados demuestra que la satisfacción ciudadana no depende únicamente del cumplimiento de servicios, sino de cómo dichos servicios son gestionados y comunicados al ciudadano durante el proceso de atención. Las deficiencias observadas en señalización, orientación y trato reducen la percepción de confianza institucional y amplifican la insatisfacción, aun cuando los procedimientos se ejecuten formalmente.

En consecuencia, los hallazgos sugieren que el fortalecimiento de la gestión municipal requiere acciones sobre la dimensión operativa (tiempos, orden, supervisión) y relacional (empatía, comunicación, trato justo), pues ambas determinan el grado de satisfacción y legitimidad percibida por el ciudadano.

4.7 Discusión

Los hallazgos de esta investigación muestran de manera consistente que la satisfacción ciudadana con los servicios municipales de la MPA es el resultado de la interacción entre la calidad del servicio recibido y el nivel de confianza pública que los ciudadanos depositan en la institución. A partir de una muestra de 384 usuarios y de instrumentos válidos y confiables, se evidenció que las dimensiones de la calidad de servicio (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/profesionalismo y empatía), así como las dimensiones de la confianza pública (percepción de corrupción, presencia física de las autoridades y prestación de servicios a la ciudadanía), se articulan en un modelo explicativo que converge en la satisfacción ciudadana, operacionalizada a través del tiempo de atención, el trato recibido y las condiciones de las instalaciones y equipos. La lógica de análisis se sostuvo en un enfoque mixto secuencial con predominio cuantitativo, donde la regresión logística ordinal, la regresión múltiple y el SEM permitieron estimar la magnitud de los efectos, mientras que las entrevistas y la

observación del proceso de atención aportaron elementos contextuales para interpretar los coeficientes y patrones encontrados.

En términos cuantitativos, la hipótesis general se sostiene con evidencia sólida. La regresión logística ordinal mostró que el modelo con predictores mejora significativamente respecto al modelo nulo ($\chi^2 = 177,949$; $p < 0,001$) y que el pseudo- R^2 de Nagelkerke = 0,490 indica una capacidad explicativa importante: aproximadamente el 49 % de la variación en los niveles de satisfacción ciudadana puede atribuirse a la calidad de servicio y a la confianza pública. La regresión múltiple refuerza esta conclusión en un marco lineal, con un R^2 de 0,472 y un R^2 ajustado de 0,469, lo cual confirma que cerca de la mitad de la variabilidad de la satisfacción se explica por ambas variables, con coeficientes positivos para la calidad del servicio ($\beta = 0,455$) y la confianza pública ($\beta = 0,243$). El SEM, por su parte, valida la estructura teórica de segundo orden propuesta para las variables latentes y confirma los efectos directos significativos de la calidad de servicio y la confianza pública sobre la satisfacción ciudadana, aunque con índices incrementales de ajuste moderados, lo que obliga a una lectura prudente, coherente con la complejidad del fenómeno estudiado y las restricciones de medición propias del ámbito municipal.

La triangulación con los resultados cualitativos permite profundizar en el sentido de estos coeficientes. La observación del proceso de atención mostró que el tiempo de atención se sitúa predominantemente en un nivel moderado, lo que sugiere un servicio que no es abiertamente deficiente pero tampoco ágil; este comportamiento intermedio es consistente con los coeficientes de regresión, que muestran efectos significativos, pero no absolutos. Asimismo, las entrevistas al personal revelan limitaciones en la distribución de ambientes, señalización insuficiente, sobrecarga de algunos módulos y subutilización de equipamiento tecnológico, aspectos que se reflejan en las percepciones ciudadanas sobre tangibilidad, capacidad de respuesta y seguridad/profesionalismo. Es decir, el modelo

cuantitativo detecta que la calidad del servicio incide de forma significativa en la satisfacción, mientras que la evidencia cualitativa ayuda a identificar los “nudos críticos” que explican por qué ese efecto no es aún más elevado: el servicio cumple, pero lo hace con fricciones operativas que afectan la experiencia del usuario.

En el caso de la confianza pública, el SEM reporta un efecto estructural más intenso que el de la calidad de servicio, lo que es coherente con la literatura revisada. Estudios como los de Lanin y Hermanto (2018) muestran que la percepción de la calidad de los servicios públicos influye en la confianza hacia el gobierno local, mientras que Mbassi et al. (2019) enfatizan que la calidad del servicio en municipios africanos impacta tanto en la satisfacción como en la percepción de la gestión. Algo similar ocurre en contextos de gobierno electrónico, donde Obaid y Ahmad (2022) y Ochoa Rico et al. (2022) encuentran que la transparencia y la fiabilidad del sistema fortalecen la confianza y la satisfacción del usuario. En esta tesis, la confianza pública se operacionaliza en términos de percepción de corrupción, presencia visible de autoridades y prestación efectiva de servicios; las entrevistas y la observación evidencian que la supervisión institucional no siempre es explícita para el ciudadano y que los procedimientos no se comunican con claridad, lo cual explica por qué pequeñas variaciones en la percepción de integridad y equidad tienen efectos amplificados en la satisfacción, algo que Norris (2011) y los informes de la OCDE/CAF/CEPAL (2018) ya habían sugerido al destacar que la confianza se configura como un juicio global sobre la capacidad y rectitud del Estado.

Los resultados también dialogan con la evidencia nacional recogida en los antecedentes. Caballero Marreros (2024) muestra que la gestión municipal y el liderazgo político influyen decisivamente en la continuidad y calidad de los servicios; este enfoque ayuda a entender que la satisfacción en Andahuaylas no depende solo del personal de ventanilla, sino de la consistencia institucional en la aplicación de normas, criterios y

procedimientos. Ortiz Llana et al. (2023) plantean que la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana en municipios distritales exigen mecanismos de retroalimentación y mejora continua, coincidiendo con la necesidad, identificada en la MPA, de formalizar procesos, supervisar la atención y aprovechar mejor los recursos tecnológicos. Concha Bendeزú et al. (2022) documentan que la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción de los usuarios de servicios municipales; en Andahuaylas, la fuerte asociación empírica entre calidad y satisfacción refuerza esta conclusión y, además, la complementa con el hallazgo de que la confianza pública puede potenciar o erosionar ese efecto. De forma convergente, Díaz Shupingahua et al. (2022) destacan que los servicios digitales mejoran la accesibilidad y la satisfacción; en esta tesis, la observación ha mostrado que, si bien existen equipos y sistemas, su uso es parcial, lo que representa una oportunidad clara de mejora en términos de modernización administrativa y fortalecimiento de la confianza ciudadana.

Desde el marco teórico, la estructura del modelo empírico se sustenta en la conceptualización de la calidad de servicio como brecha entre expectativas y percepciones, en línea con el enfoque SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988), donde tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía conforman dimensiones clave del servicio. La evidencia obtenida indica que estas dimensiones no son homogéneas: mientras que el trato y la empatía tienden a valorarse favorablemente, aspectos vinculados a infraestructura, señalización y tiempos muestran valoraciones moderadas, lo cual explica que la calidad tenga un efecto significativo, pero no exhaustivo sobre la satisfacción. En paralelo, la confianza pública se entiende como un juicio de la ciudadanía respecto de la integridad, competencia y benevolencia de las instituciones, siguiendo a autores como Norris (2011); los resultados del estudio confirman que percepciones de transparencia,

presencia de autoridades y equidad en el trato condicionan fuertemente la evaluación que el ciudadano hace tanto del servicio como de la institución que lo presta.

En conjunto, la discusión sugiere que la satisfacción ciudadana no debe interpretarse como un resultado aislado de la atención recibida en una ventana de servicio, sino como la expresión de una experiencia más amplia, en la que la calidad operativa del trámite y las señales de confianza institucional se refuerzan o contradicen mutuamente. El ciudadano de Andahuaylas valora que se le atienda con respeto y en plazos razonables, pero también observa si hay orden en las filas, claridad en los carteles, coherencia entre lo que se promete y lo que se cumple, y presencia de autoridades que den la cara por la institución. Cuando estas condiciones convergen, la satisfacción aumenta de manera notable; cuando alguna de ellas falla, la confianza se resiente y la satisfacción se debilita, aun cuando el trámite llegue a concluirse. De allí que los resultados de esta tesis constituyan un aporte teórico-metodológico relevante: muestran, desde un modelo validado, que la mejora de la gestión municipal exige intervenciones simultáneas en calidad de servicio y confianza pública, y ofrecen evidencia empírica y cualitativa suficiente para orientar el diseño de un sistema integral de atención al ciudadano que pueda, en el futuro, traducirse en proyectos de inversión pública y en políticas municipales sostenidas en evidencia.

Referente a la hipótesis específica 1, los resultados cuantitativos muestran que la calidad de servicio ejerce una influencia directa y significativa sobre la satisfacción ciudadana, hallazgo sustentado con coherencia metodológica en tres niveles inferenciales. En primer lugar, la regresión logística ordinal mejora notablemente respecto al modelo nulo ($\chi^2 = 132,988$; $gl = 2$; $p < 0,001$), alcanzando Pseudo- R^2 relevantes (Nagelkerke = 0,387; Cox-Snell = 0,293; McFadden = 0,245; Tablas 40–41), lo cual revela que la calidad del servicio explica una porción sustantiva de los cambios observados en los niveles de

satisfacción. En segundo lugar, el análisis predictivo mediante regresión múltiple corrobora esta influencia con un $R^2 = 0,443$ (ajustado 0,441; Tabla 42), evidenciando que la calidad del servicio aporta con casi la mitad de la variabilidad estimada en el juicio ciudadano sobre la atención municipal. Finalmente, el SEM (CB-SEM) valida empíricamente la ruta causal, estimando un efecto directo significativo de la calidad de servicio sobre la satisfacción ciudadana ($\beta = 0,429$; $p = 0,000$; Figuras 22–23), en un contexto de ajuste aceptable ($\text{CMIN/DF} = 2,831$; $\text{RMSEA} = 0,069$; $\text{CFI} = 0,604$; $\text{TLI} = 0,579$), suficientemente consistente para interpretar efectos latentes en estructuras de servicio municipal.

La triangulación con la evidencia cualitativa permite comprender el sentido práctico de este coeficiente. La observación del proceso de atención en la MPA muestra tiempos moderados de espera, señalización insuficiente de trámites, distribución operativa con puntos de congestión y uso incompleto de dispositivos tecnológicos que podrían agilizar la atención. Paralelamente, las entrevistas revelan dificultades recurrentes en claridad informativa y en la orientación al ciudadano, a pesar de que la actitud del personal suele ser percibida como respetuosa. Así, el efecto estadístico de la calidad del servicio no se traduce en un valor más elevado debido a “cuellos de botella físicos e informacionales” que limitan el impacto de la empatía y el trato profesional. Dichas fricciones contextualizan por qué el modelo SEM arroja $\beta = 0,429$ y no un valor más alto: el ciudadano reconoce buena disposición, pero también experimenta demoras, falta de señalética y trámites poco trazables.

Este comportamiento empírico dialoga con los antecedentes revisados. Concha Bendezú et al. (2022) reportaron, para municipios peruanos, una relación significativa entre calidad del servicio y satisfacción, especialmente en capacidad de respuesta y trato; Caballero Marreros et al. (2022) encontraron que la calidad del servicio explica la

satisfacción en la gestión local en Piura; mientras que Mbassi et al. (2019) identificaron que no todas las dimensiones de la calidad impactan por igual en la satisfacción, subrayando que el ciudadano valora principalmente rapidez, claridad y fiabilidad. En la MPA, esta evidencia converge con el patrón estadístico obtenido: la dimensión de capacidad de respuesta y la empatía generan mayor retorno perceptual que la tangibilidad, pues el ciudadano tolera instalaciones regulares si recibe claridad, respeto y tiempos razonables, pero penaliza fuertemente la desorganización informativa, el desorden de filas o la ausencia de trazabilidad del trámite.

Desde el enfoque teórico adoptado, estas dinámicas confirman el planteamiento SERVQUAL: la satisfacción no depende solo de infraestructura, sino de cómo se reduce la incertidumbre en la interacción servicio–usuario (Parasuraman et al., 1988). Las cinco dimensiones de la calidad (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/profesionalismo y empatía) actúan como mecanismos de alineación entre expectativas y percepciones. Si la institución acelera trámites, informa con claridad y trata con empatía, la satisfacción aumenta de manera sistemática (Piattini Velthuis, 2019). Asimismo, los resultados son consistentes con estudios de Ochoa Rico et al. (2022) y Díaz Shupingahua et al. (2022), que destacan el papel del soporte físico-tecnológico para elevar percepciones de profesionalismo y seguridad del servicio. En Andahuaylas, el equipamiento existe, pero su uso incompleto limita la capacidad de respuesta y, con ello, debilita el potencial perceptual positivo.

En consecuencia, el patrón $\beta = 0,429$ obtenido en SEM, coherente con el $R^2 \approx 0,44$ y con el comportamiento ordinal del modelo, indica que la experiencia directa en el punto de servicio (tiempo, claridad, trato) es un determinante central de la satisfacción ciudadana. Por ello, los resultados justifican técnicamente la estandarización de tiempos máximos de atención y la clarificación de requisitos mediante niveles de servicio (SLA)

por trámite, acompañados de tableros visibles de trazabilidad (etapa, responsable, plazo, estado). Estas medidas, sustentadas en evidencia estadística y cualitativa, no solo incrementarían la satisfacción de manera consistente con el modelo validado, sino que también fortalecerían el aprendizaje institucional hacia una gestión municipal basada en calidad operativa y transparencia perceptible.

Referente a la hipótesis específica 2, los resultados obtenidos demuestran que la confianza pública ejerce una influencia directa y estadísticamente significativa sobre la satisfacción ciudadana en la MPA, en 2023. La regresión logística ordinal confirma este comportamiento al mejorar significativamente frente al modelo nulo ($\chi^2 = 121,427$; $gl = 2$; $p < 0,001$), con un coeficiente de Nagelkerke = 0,358 (Tablas 46–47), lo que indica que la confianza pública explica una proporción importante de la variabilidad ordinal en los niveles de satisfacción. A su vez, la regresión múltiple aporta consistencia predictiva en un esquema lineal con $R^2 = 0,414$ (ajustado 0,412) y un error estándar moderado ($EE = 6,736$; Tabla 48), confirmando que la confianza no solo se asocia significativamente con la satisfacción, sino que posee capacidad de predicción sostenida incluso cuando se controla el comportamiento del modelo mediante estimación continua. En el ámbito de relaciones latentes, la evidencia es aún más contundente: el CB-SEM estima un efecto directo, positivo y altamente significativo de confianza pública \rightarrow satisfacción ciudadana ($\beta = 0,705$; $p = 0,000$), valor que supera el efecto de la calidad de servicio ($\beta = 0,429$). Esto evidencia que los juicios de integridad, credibilidad y honestidad institucional tienen un peso perceptual mayor que la simple experiencia operativa del servicio.

La triangulación con la evidencia cualitativa permite comprender por qué la confianza pública alcanza esta magnitud. La observación en campo revela señales ambiguas de transparencia: filas sin control formal, uso irregular de tecnología, ausencia de tableros con requisitos o plazos, y funcionarios que dependen de explicaciones verbales

para orientar al usuario. Aunque el trato tiende a ser respetuoso, la falta de trazabilidad del trámite y la poca visibilidad de responsables generan incertidumbre. Las entrevistas confirman que los trabajadores reconocen la existencia de equipamiento y normas, pero también su subutilización o aplicación intermitente. Estas inconsistencias explican el valor elevado de β en el SEM: el ciudadano evalúa no solo la atención recibida, sino la credibilidad del proceso; si percibe riesgo de arbitrariedad, demora discrecional o desorden informativo, disminuye su satisfacción, aunque la interacción sea empática.

Esta lectura se alinea con estudios incluidos en los antecedentes. Taufiqurokhman et al. (2024) evidencian que la confianza del ciudadano incrementa su satisfacción en servicios de gobierno electrónico, aunque la calidad no siempre actúe como mediadora; Sabah Obaid & Ahmad (2022) confirman que la confianza es un factor explicativo independiente en la satisfacción con servicios públicos digitales. A nivel regional, la literatura asociada a desempeño-confianza en gobiernos locales concluye que la transparencia visible (reglas claras, publicidad de plazos, supervisión perceptible) refuerza las percepciones de legitimidad y, en consecuencia, la satisfacción. Esta convergencia empírica valida teóricamente el resultado de la MPA: el ciudadano no solo quiere ser bien atendido; quiere estar seguro de que está recibiendo un trato justo y bajo reglas claras.

En términos conceptuales, el comportamiento observado es coherente con el enfoque competencial-relacional de la confianza pública, que combina percepciones sobre capacidad institucional, benevolencia y credibilidad. Según el marco teórico utilizado (Norris, 2011) y los referentes de gestión pública (OCDE/CAF/CEPAL, 2018), la confianza se configura cuando la ciudadanía percibe cumplimiento normativo, trato justo y acceso a información verificable. En su operacionalización, estos elementos se expresaron en las dimensiones: percepción de corrupción, presencia/visibilidad de autoridades y

prestación de servicios; por ello, el peso estadístico de $\beta = 0,705$ se entiende como una evaluación del “ecosistema de integridad” que enmarca la experiencia de servicio.

Analíticamente, la comparación entre efectos confirma una regla estructural en la MPA: el ciudadano no satisface plenamente su experiencia si no percibe confiabilidad institucional, aun cuando la calidad del servicio sea adecuada. El patrón β elevado (confianza pública > calidad de servicio) muestra que los servicios municipales necesitan estar respaldados por señales visibles de integridad para traducirse en satisfacción. De este modo, la convergencia entre técnicas (logística ordinal con Nagelkerke = 0,358, regresión múltiple con $R^2 \approx 0,41$ y SEM con $\beta = 0,705$) ofrece un hallazgo robusto: en la MPA, las mejoras operativas son necesarias pero insuficientes si no van acompañadas de transparencia activa y trazabilidad del trámite.

En consecuencia, los resultados justifican una estrategia dual para la MPA: (i) fortalecer integridad y transparencia operativa mediante publicación obligatoria de requisitos, plazos máximos, responsables identificables y códigos de seguimiento visibles; y (ii) mejorar la experiencia de contacto garantizando orientación clara, trato empático y soporte tecnológico efectivo. Si cada interacción comunica simultáneamente competencia y honestidad, el impacto en la satisfacción será superior al que se lograría mejorando únicamente la rapidez o el trato. Esta conclusión no solo es estadísticamente sustentada sino normativamente estratégica para un gobierno local que busca legitimidad ciudadana.

Respecto a la hipótesis específica 3, Los resultados del Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM) bajo el enfoque CB-SEM estimado en AMOS confirman la pertinencia de un modelo de segundo orden que integra las dimensiones de la calidad de servicio y la confianza pública para explicar la satisfacción ciudadana en la MPA (2023). Más que la verificación independiente de las hipótesis específicas 1 y 2, la arquitectura de segundo orden sintetiza el fenómeno en una estructura parsimoniosa que concentra la

varianza explicada y evita redundancias entre constructos correlacionados. En este modelo integrado, la ruta calidad \rightarrow satisfacción es significativa ($\beta = 0,429$; $p = 0,000$), al igual que la ruta confianza \rightarrow satisfacción ($\beta = 0,705$; $p = 0,000$), y el efecto del factor conjunto es elevado ($\beta = 0,989$; $p < 0,001$), indicando que el juicio ciudadano de satisfacción emerge de la integración simultánea de señales operativas del servicio y señales institucionales de confiabilidad. El ajuste global presenta valores aceptables para modelos con indicadores múltiples (CMIN/DF = 2,831; RMSEA = 0,069), aunque con índices incrementales moderados (CFI \approx 0,600; TLI \approx 0,579), lo que no invalida la interpretación sustantiva del modelo, dado que en entornos organizacionales con mediciones complejas y alta colinealidad entre dimensiones se privilegia la plausibilidad teórica y la coherencia del significado estructural. Los índices de parsimonia (PRATIO = 0,951; PCFI = 0,571; PNFI = 0,497) y la valoración relativa del AIC refuerzan que la propuesta logra un balance razonable entre complejidad y capacidad explicativa, sin sobredimensionar rutas irrelevantes.

Este comportamiento estructural converge con la evidencia científica incluida en los antecedentes de tu tesis. En estudios municipales se reconoce que la calidad del servicio no opera como un constructo unidimensional, sino como un factor superior compuesto cuyas dimensiones aportan pesos diferenciales a la satisfacción, con especial relevancia de la capacidad de respuesta y la interacción empática, lo que justifica el uso de un factor de segundo orden para evitar solapamientos (Mbassi et al., 2019). Asimismo, la confianza pública ha demostrado ser un predictor directo de la satisfacción en servicios gubernamentales, incluso cuando no media entre calidad y satisfacción, lo que coincide con la ruta significativa del SEM en la MPA (Taufiqurokhman et al., 2024; Obaid & Ahmad, 2022). Adicionalmente, investigaciones basadas en SEM en gobiernos locales han comprobado que la claridad de procesos, criterios de atención y presencia visible de

autoridad inciden en la magnitud de las trayectorias, tal como ocurre en este estudio, donde la presencia/visibilidad de autoridades y la trazabilidad institucional alimentan el bloque de confianza (Ochoa Rico et al., 2022). En conjunto, estos antecedentes respaldan el modelo propuesto: la satisfacción ciudadana se explica más consistentemente cuando se integran las señales operativas de calidad y las señales institucionales de confiabilidad en una estructura parsimoniosa.

Desde el marco teórico adoptado, la arquitectura del modelo refleja la interacción de dos sistemas evaluativos del ciudadano. Por un lado, el enfoque SERVQUAL sostiene que la satisfacción depende del alineamiento expectativas–percepciones en dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/profesionalismo y empatía (Parasuraman et al., 1985, 1988; Bustamante Ubilla et al., 2019). Por otro, la confianza pública se construye a partir de percepciones de capacidad, benevolencia y credibilidad institucional, expresadas operativamente en percepción de corrupción, visibilidad de autoridades y prestación de servicios (Norris, 2011; Rodríguez, 2009; OCDE/CAF/CEPAL, 2018; Benites, 2021). En consecuencia, la satisfacción formaría un juicio integrado que combina señales operativas (tiempos, trato, condiciones) con señales institucionales (trazabilidad, transparencia, presencia), justificando el uso de un factor estructural de segundo orden.

La lectura cualitativa profundiza este resultado. La observación del proceso de atención mostró que el trato suele ser cordial, pero existe escasa trazabilidad, señalética insuficiente y una dependencia excesiva de la explicación verbal del funcionario. Las entrevistas evidenciaron que el personal reconoce la existencia de normativa y equipamiento, pero su aplicación es intermitente o poco visible. Estos elementos explican el peso diferencial del bloque de confianza: el ciudadano no solo evalúa cómo lo atienden, sino el marco institucional que sostiene el procedimiento. De ahí que la ruta confianza →

satisfacción ($\beta = 0,705$) supere a la ruta calidad \rightarrow satisfacción ($\beta = 0,429$): la experiencia operativa necesita estar respaldada por reglas claras, criterios visibles y presencia verificable de autoridad.

Finalmente, el modelo legitima una estrategia dual para la gestión municipal de la MPA: (i) estandarizar tiempos y requisitos mediante una Carta de Servicios con SLA y seguimiento del TMA por trámite, y (ii) visibilizar criterios y decisiones mediante trazabilidad con código, publicación de responsables y presencia programada de autoridades. Si cada interacción comunica simultáneamente competencia (calidad) y honestidad verificable (confianza), la satisfacción ciudadana se elevará de manera más estable y sostenible, tal como lo predice el modelo de segundo orden.

Lo que hace original al modelo propuesto es la integración en un solo factor estructural de segundo orden que combina simultáneamente los indicadores operativos de la calidad del servicio (tiempos, trato, condiciones y respuesta) con indicadores institucionales de confianza pública (percepción de integridad, visibilidad de autoridad y trazabilidad del trámite). A diferencia de los estudios previos incluidos en los antecedentes, que analizan ambos constructos de manera independiente, correlacional o únicamente como efectos directos, este modelo articula la experiencia de servicio con la percepción de legitimidad institucional en una sola arquitectura latente; de este modo, la satisfacción ciudadana se explica como un juicio mixto, donde la calidad operativa necesita estar sostenida por señales de credibilidad gubernamental. Esta contribución metodológica no solo sintetiza el fenómeno de manera parsimoniosa, sino que ofrece una herramienta de diagnóstico útil para la gestión municipal, orientada a intervenciones duales que combinen estándares de servicio y mecanismos de integridad visible.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE PLAN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS MEDIANTE LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA CONFIANZA PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS (MPA)

5.1 Justificación

La atención al ciudadano constituye la interfaz directa entre el gobierno local y la comunidad. En este espacio se materializa la percepción que el ciudadano desarrolla respecto a la eficiencia del servicio, la legitimidad de las decisiones y la confianza en la autoridad municipal. Lejos de ser un proceso meramente operativo, la experiencia de atención es un acto público que proyecta la calidad del gobierno municipal, configurando expectativas, evaluaciones y comportamientos ciudadanos frente al Estado.

Los resultados de esta investigación evidencian que la satisfacción ciudadana frente al servicio municipal depende causalmente de dos factores esenciales: la calidad del servicio brindado y la confianza pública en la gestión municipal. Los modelos estadísticos demostraron que la calidad del servicio explica una proporción significativa de la satisfacción del ciudadano (R^2 ajustado = 38,7 %), mientras que la confianza pública aporta un efecto igualmente determinante (R^2 ajustado = 35,8 %), ambos con alta significancia estadística ($p < 0,001$). Estas magnitudes, en contextos de gestión pública, representan impactos elevados que expresan relaciones directas e institucionalmente sensibles entre el servicio prestado y la valoración social del gobierno local.

Así, la percepción del ciudadano no se construye únicamente desde la agilidad en los trámites o la disponibilidad de un documento solicitado. Los datos señalan que el 59,1 % de los usuarios considera el tiempo de atención solo “regular”, el 52,1 % evalúa el trato recibido como “regular” o “deficiente” y, de forma aún más crítica, un 78,6 % percibe corrupción moderada o alta en el servicio municipal de atención. Estas cifras delinean un

escenario donde la funcionalidad operativa es insuficiente si no está acompañada de transparencia verificable, trato digno e información trazable sobre el proceso del trámite.

En consecuencia, se requiere un modelo de gestión del servicio municipal que no limite la solución a mejoras aisladas del tiempo de atención o a la capacitación puntual del personal, sino que integre simultáneamente procesos eficientes, mecanismos explícitos de integridad, trazabilidad digital del trámite y estándares públicos de atención. De allí surge la necesidad de estructurar un Sistema Integral de Atención al Ciudadano (SIAC) para la MPA, como estrategia institucional destinada a elevar la satisfacción ciudadana a partir de la interacción articulada entre calidad, confianza e información pública verificable.

El SIAC propuesto no es un programa operativo temporal, sino un mecanismo institucionalizable que permite: (a) establecer reglas claras y predecibles de servicio, (b) reducir la percepción de arbitrariedad, (c) fortalecer el control ciudadano sobre los procesos municipales, y (d) reconfigurar la relación entre municipio y ciudadanía hacia estándares sostenibles de transparencia, orientados a resultados y legitimidad social. Por ello, el sistema integra componentes funcionales, éticos, tecnológicos y evaluativos que se traducen en acciones medibles, responsables institucionales definidos e indicadores de desempeño vinculados a la evidencia estadística obtenida en este estudio.

5.2 Diagnóstico del servicio municipal de atención al ciudadano

El servicio municipal de atención al ciudadano en la MPA constituye el espacio donde se ejecutan los procedimientos administrativos que demandan información, orientación y resolución de trámites por parte de la población. La evidencia empírica recogida en este estudio permite caracterizar este servicio como funcionalmente operativo, pero insuficiente para responder a criterios institucionales de eficiencia, transparencia y confianza pública. El diagnóstico se sustenta en los resultados obtenidos a partir de la

percepción ciudadana, evaluaciones de calidad del servicio y estimaciones de confianza pública frente a la gestión municipal.

En primer lugar, respecto a la calidad del servicio, los usuarios reconocen la existencia de atención presencial y canalización de solicitudes, pero manifiestan una experiencia caracterizada por tiempos de espera promedios, información poco clara y acompañamiento limitado durante el trámite. Según los resultados descriptivos, el 59,1 % de los ciudadanos califica el tiempo de atención como “regular”, lo cual revela una prestación que cumple con la función administrativa, pero carece de estándares de rapidez y predictibilidad. Asimismo, el 52,1 % considera que el trato recibido es solo “regular” o “deficiente”, lo que evidencia debilidades en la comunicación, la orientación y la atención humanizada, elementos centrales de la calidad del servicio municipal.

En segundo lugar, el estudio expone un problema crítico asociado a la confianza pública, donde la percepción de integridad institucional aparece como un factor determinante en la valoración del servicio. Los resultados muestran que el 78,6 % de los ciudadanos percibe niveles moderados o altos de corrupción en el proceso de atención, lo que sugiere que la experiencia del trámite no solo se define por el tiempo o el trato, sino también por la estimación de riesgos de trato diferenciado, pagos indebidos o decisiones arbitrarias. Esta percepción afecta directamente la legitimidad del servicio, independientemente de que el trámite concluya de forma correcta.

Finalmente, los hallazgos revelan la ausencia de información trazable y mecanismos de transparencia activa, situación que acentúa la incertidumbre del usuario sobre el estado, plazo y responsable del trámite. Aunque existe registro digital de documentos, no se dispone de un sistema que permita al ciudadano verificar el avance del procedimiento ni su fecha estimada de resolución. Este vacío genera una experiencia opaca para el usuario, que depende casi exclusivamente de la interacción presencial con el

personal municipal para conocer el estado de su trámite, lo cual incrementa la percepción de lentitud y favorece la sospecha de discrecionalidad.

En conjunto, el diagnóstico muestra que el servicio de atención al ciudadano presenta funcionalidad operativa mínima, pero sin estándares institucionales de calidad ni mecanismos verificables de integridad y trazabilidad, afectando tanto la satisfacción ciudadana como la confianza pública. Esta situación evidencia la necesidad de un modelo integral que articule procesos eficientes, trato digno, transparencia en el trámite e información accesible para el usuario. De esta realidad surge la pertinencia del SIAC como respuesta institucional alineada a los resultados del estudio.

5.3 Planteamiento del problema

El servicio de atención al ciudadano de la MPA refleja una dinámica que supera la simple gestión de trámites. Si bien los procedimientos se reciben, registran y procesan, la experiencia del usuario evidencia una atención marcada por lentitud, incertidumbre y desconfianza, lo cual afecta directamente la satisfacción ciudadana. El problema central no radica únicamente en el tiempo que tarda un trámite, sino en la falta de condiciones institucionales que garanticen una atención predecible, transparente y verificable.

La investigación demostró que el ciudadano acude a la municipalidad esperando claridad, rapidez y un trato justo; sin embargo, la prestación actual se desarrolla en un escenario donde los procesos carecen de reglas visibles de duración y seguimiento, el trato varía según el servidor que atiende, y el usuario debe recurrir repetidas veces a la oficina para conocer el estado de su trámite. La ausencia de estándares visibles de servicio convierte a la atención municipal en una experiencia dependiente de la interacción personal y no de un sistema institucionalizado.

A esta debilidad operativa se suma una carencia de mecanismos claros de integridad. El servicio carece de procedimientos visibles de denuncia, monitoreo de interacciones sensibles o sanción institucional frente a conductas impropias. Esta situación incrementa la percepción de riesgo, favorece sospechas sobre preferencias en el trámite y deteriora la confianza pública. Cuando la integridad depende del comportamiento individual del servidor y no de un sistema verificable, el ciudadano queda expuesto a decisiones subjetivas que minan la legitimidad municipal.

Asimismo, la municipalidad cuenta con registro digital de documentos, pero no con un sistema que permita consultar en línea el estado del trámite, sus tiempos estimados o el responsable de su gestión. La falta de trazabilidad obliga a realizar consultas presenciales, alarga el proceso y convierte la incertidumbre en parte de la experiencia del servicio. Sin información accesible y transparente, el ciudadano no puede anticipar plazos, confirmar si el trámite avanza o ejercer control sobre la gestión municipal.

Estos elementos provocan efectos institucionales y sociales significativos. Operativamente, saturan las ventanillas, generan consultas repetidas, aumentan el tiempo de atención y dificultan la planificación interna. Socialmente, deterioran la percepción del ciudadano sobre la gestión municipal y debilitan el vínculo de confianza entre gobierno local y comunidad. En consecuencia, el servicio termina siendo funcional en su deber administrativo, pero insuficiente para generar satisfacción y legitimidad pública.

La problemática descrita no se resolverá mediante acciones aisladas como capacitar al personal, adquirir equipos o habilitar un módulo de atención. La evidencia empírica muestra que estas medidas, si no están integradas en un sistema, serían paliativas y no estructurales. Por ello, se requiere un modelo articulado que integre procesos claros, mecanismos explícitos de integridad e información trazable en tiempo real. Este enfoque da lugar a la implementación del SIAC, una propuesta diseñada para intervenir

simultáneamente en la eficiencia, la transparencia y la confianza pública dentro del servicio municipal.

5.4 Objetivos

Objetivo general

- Incrementar la satisfacción ciudadana en la MPA mediante la mejora de la calidad del servicio y el fortalecimiento de la confianza pública en la atención al ciudadano.

Este objetivo sintetiza el propósito del SIAC en términos de impacto, sustentado en los resultados del estudio, donde la calidad del servicio y la confianza pública demostraron ser predictores significativos de la satisfacción ciudadana.

Objetivos específicos

Los siguientes objetivos operan como resultados institucionales que orientan la implementación del SIAC:

- Optimizar los procesos de atención al ciudadano, estableciendo estándares de celeridad, trazabilidad, previsibilidad y simplificación del servicio en la MPA.
- Mejorar la calidad del trato y la orientación brindada por los servidores municipales, mediante acciones de desarrollo organizacional enfocadas en vocación de servicio, comunicación efectiva y empatía.
- Fortalecer la confianza pública en la atención municipal, implementando mecanismos visibles de integridad, prevención de riesgos de corrupción y transparencia operativa en los trámites.

- Integrar herramientas tecnológicas que permitan el seguimiento digital del trámite, el registro de responsables y la consulta ciudadana en tiempo real, garantizando acceso a información clara, verificable y oportuna.
- Establecer un sistema de evaluación continua del servicio municipal con indicadores de calidad, confianza y satisfacción del ciudadano, orientado a la mejora permanente de la atención.

5.5 Diseño operativo del SIAC

El SIAC se organiza como una propuesta institucional aplicable de forma progresiva y sostenible dentro de la MPA. Su diseño se estructura en cuatro componentes que abordan de manera simultánea los problemas identificados: lentitud y falta de previsibilidad en los trámites, trato ineficiente, percepción de corrupción y ausencia de transparencia verificable. Cada componente se articula con los objetivos específicos del sistema, respondiendo a necesidades reales del servicio y a los hallazgos del estudio.

Componente 1: Procesos y estándares de atención

Este componente busca establecer reglas claras y públicas que permitan reducir la improvisación en la atención, los tiempos de espera y la incertidumbre del usuario. Para ello, el SIAC propone la homologación de requisitos, la publicación de tiempos máximos de atención y la implementación de un protocolo de servicio obligatorio para todas las ventanillas de trámite. Estos estándares permiten prever la duración estimada del procedimiento, facilitan la planificación del ciudadano y reducen la discrecionalidad en la atención.

Asimismo, se plantea la adopción de un esquema de ventanilla única para la recepción y derivación de solicitudes, evitando que el ciudadano deba recorrer distintas oficinas para registrar, consultar o corregir un trámite. La estandarización de procesos y la

ventanilla única forman la base operativa para que el servicio municipal sea eficiente, claro y predecible, fortaleciendo la calidad del servicio desde su estructura administrativa.

Componente 2: Integridad y control de la atención

El segundo componente se orienta a fortalecer la confianza pública mediante mecanismos visibles de integridad que reduzcan la percepción de favoritismo o trato diferenciado. Para ello, el SIAC propone implementar un protocolo institucional de conducta ética en la atención, acompañado de un registro obligatorio de interacciones sensibles, especialmente en trámites donde el usuario enfrenta decisiones discrecionales o de mayor vulnerabilidad.

Este componente incorpora también canales formales de denuncia y seguimiento, garantizando que cualquier irregularidad reportada por el usuario tenga un tratamiento institucional verificable. Al integrar estas acciones en el proceso de atención, el servicio deja de depender únicamente del comportamiento individual del servidor y pasa a sustentarse en reglas y controles institucionales, lo cual contribuye a disminuir la percepción de riesgos de corrupción y fortalecer la integridad del servicio.

Componente 3: Trazabilidad digital del trámite

El tercer componente responde a la necesidad de ofrecer información transparente y accesible sobre el estado del procedimiento administrativo. Aunque la municipalidad cuenta con registro digital de documentos, el ciudadano no dispone de un sistema para verificar el avance de su trámite ni los responsables que intervienen en él. El SIAC propone integrar herramientas tecnológicas que permitan consultar en tiempo real el estado de las solicitudes, los plazos estimados y el servidor responsable mediante código QR y plataforma digital de seguimiento.

Esta trazabilidad digital otorga al usuario la posibilidad de realizar seguimiento sin necesidad de acudir presencialmente a la municipalidad, disminuye la saturación de

ventanillas y, sobre todo, permite verificar si el procedimiento avanza conforme a los plazos establecidos. Al transparentar la información operativa, se fortalecen simultáneamente la eficiencia y la confianza pública.

Componente 4: Evaluación continua de la atención

El cuarto componente se orienta a institucionalizar un sistema permanente de evaluación de la atención municipal, mediante indicadores derivados de las variables estudiadas: calidad del servicio, confianza pública y satisfacción del ciudadano. Se propone la aplicación periódica de instrumentos de medición de percepción ciudadana, junto con el monitoreo de tiempos reales de atención y registros de incidencias.

Esta evaluación continua permite identificar brechas de servicio, corregir deficiencias de manera oportuna y ajustar los estándares de atención conforme a la experiencia real de los usuarios. La finalidad no es solo medir el desempeño del servicio, sino convertir los indicadores en herramientas de gestión pública para la toma de decisiones, garantizando que la mejora del SIAC sea sostenible en el tiempo.

5.6 Implementación del SIAC: fases, responsables y recursos operativos

La implementación del SIAC requiere una ejecución progresiva que permita adecuar procesos, tecnología, personal e integridad sin interrumpir el servicio regular de atención al público. La MPA cuenta con áreas funcionales que permiten asumir responsabilidades diferenciadas, por lo que el SIAC se estructura en fases vinculadas a unidades orgánicas específicas, evitando sobrecarga operativa a una sola dependencia y asegurando sostenibilidad institucional.

Fase I: Normatividad, estándares y protocolo de atención. La primera fase se orienta a establecer el marco normativo e institucional del SIAC, mediante la aprobación de una ordenanza municipal y directivas internas que regulen el protocolo único de

atención y los tiempos máximos de respuesta. Esta etapa permitirá formalizar la ventanilla única, la homologación de requisitos y los criterios de trazabilidad del trámite.

En esta fase, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto asume la función normativa, en coordinación con la Gerencia de Atención al Ciudadano (cuando exista formalmente) o con la unidad o subgerencia que opera las mesas de partes y atención presencial. Su rol será definir estándares visibles de servicio y procedimientos uniformes. Paralelamente, la Oficina de Recursos Humanos tendrá a su cargo la incorporación del código de conducta de atención en los perfiles de puesto y en los lineamientos de evaluación del personal.

Fase II: Integridad operativa y control institucional. La segunda fase consiste en la incorporación de mecanismos obligatorios de integridad, tales como el registro de interacciones sensibles, el seguimiento de incidencias y la habilitación de canales digitales y presenciales para denuncias documentadas.

La Oficina de Integridad Institucional (o el órgano designado mediante resolución si aún no existe formalmente) será responsable del control preventivo de riesgos de corrupción en la atención. Su función no será sancionadora solamente, sino de prevención, monitoreo y resolución rápida de casos reportados por los usuarios. Para ello deberá coordinar con la Procuraduría Pública en situaciones que ameriten derivación administrativa o judicial, y con la Gerencia Municipal para la notificación de medidas correctivas.

Fase III: Desarrollo tecnológico y trazabilidad digital

La tercera fase implica la integración de herramientas tecnológicas que permitan al ciudadano verificar en tiempo real el avance de su trámite. Esta fase no se limita a la adquisición de software, sino a la configuración de la plataforma de seguimiento del

trámite con código QR, asignación de responsables por expediente, generación de alertas automáticas y publicación de tiempos reales.

La Unidad de Tecnologías de Información (TIC) de la MPA será responsable del desarrollo, adaptación o integración del sistema digital de seguimiento. Esta fase requiere coordinación técnica con Planeamiento y Presupuesto para evaluar compatibilidad con el marco de inversiones públicas, especialmente si el proyecto evoluciona luego a un IOARR tecnológico. La incorporación progresiva permite utilizar la infraestructura existente y evitar un gasto inicial excesivo, facilitando su sostenibilidad.

Fase IV: Evaluación continua y retroalimentación ciudadana. La cuarta fase establece un sistema permanente de monitoreo y evaluación del desempeño del SIAC. Esta etapa integra la medición de tiempos reales de atención, la aplicación de herramientas de satisfacción ciudadana y la publicación de resultados semestrales como mecanismo de transparencia y rendición de cuentas del servicio.

La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto liderará la medición de indicadores, mientras que la Oficina de Integridad y la Unidad TIC facilitarán la información necesaria para el seguimiento. Los resultados deben publicarse en la página web institucional como parte de la transparencia activa, generando retroalimentación real del servicio y permitiendo ajustes continuos al SIAC.

Tabla 57

Síntesis operativa de responsabilidades para la implementación del SIAC

Unidad	Función principal en el SIAC
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	Normativa, indicadores y estándares
Unidad/Área de Atención al Ciudadano o Mesa de Partes	Ejecución operativa del servicio
Oficina de Recursos Humanos	Capacitación y conducta del personal

Oficina de Integridad Institucional	Control preventivo y monitoreo ético
Unidad TIC	Plataforma, trazabilidad y soporte digital
Procuraduría Pública	Derivación y sustento legal en casos críticos

Nota. Las responsabilidades asignadas se estructuran con base en las funciones vigentes de cada unidad orgánica, sin modificar la estructura organizacional de la MPA. La participación de las áreas responde a competencias existentes y puede formalizarse mediante ordenanza y disposiciones internas específicas para el SIAC.

5.7 Cronograma y recursos económicos del SIAC referenciales

La implementación del SIAC requiere un desarrollo gradual que asegure su sostenibilidad administrativa y financiera. La MPA puede ejecutar esta propuesta mediante recursos institucionales regulares, optimizando capacidades existentes y realizando inversiones focalizadas únicamente en los componentes que lo requieren. El SIAC se implementa en un periodo estimado de 18 meses, dividido en fases secuenciales pero conectadas entre sí, partiendo de la formalización normativa y culminando con la evaluación y publicación de resultados de desempeño.

Tabla 58

Cronograma de implementación del SIAC (18 meses)

Fase	Componente	Actividades principales	Tiempo estimado
Fase I	Normativa y estándares	Ordenanza municipal, directivas, protocolo único, homologación de requisitos.	Meses [1–4)
Fase II	Integridad institucional	Código de conducta, registro de interacciones sensibles, canal formal de denuncias con seguimiento.	Meses [4–8)
Fase III	Trazabilidad digital	Plataforma de seguimiento, código QR por trámite, tablero de transparencia en línea.	Meses [8–14)

Fase IV	Evaluación continua	Indicadores, encuesta semestral, informe público y ajustes operativos.	Meses [14–18]
---------	---------------------	--	---------------

Nota. Las fases II y III pueden solaparse parcialmente para acelerar la reducción de riesgos y la implementación tecnológica.

A continuación, se presentan los rubros de gasto, el tipo de inversión y sus montos de referencia expresados en soles (S/). Los montos no son exactos porque no constituyen expediente técnico, pero sí permiten prever el esfuerzo financiero, la asignación presupuestaria y su posible futuro registro en el marco de Inversiones Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) o proyectos del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (PIP).

Tabla 59

Recursos económicos para la implementación del SIAC

Rubro del SIAC	Detalle del gasto	Tipo de gasto	Rango referencial (S/)
Ordenanza SIAC + directivas internas	Elaboración normativa, publicación, difusión y adecuación documental	Gasto operativo institucional	S/ 6,000 – 10,000
Capacitación en trato e integridad	Contrata de capacitación especializada (40–60 servidores), materiales, evaluaciones	Servicio por terceros + RR.HH.	S/ 25,000 – 40,000
Acondicionamiento de ventanilla única	Mobiliario modular, accesibilidad, señalética, banner informativo de plazos máximos	IOARR menor de infraestructura	S/ 40,000 – 60,000
Sistema de trazabilidad digital con QR	Plataforma de seguimiento, módulo de consulta ciudadana,	Inversión en Tecnologías de la Información (TI)	S/ 80,000 – 120,000

	integración con registro digital existente		
Mantenimiento anual del sistema	Hosting, soporte técnico, licencias, actualizaciones básicas	TI recurrente	S/ 20,000 – 35,000
Evaluación semestral de satisfacción (CSAT + ICP)	Encuestas semestrales, tabulación de datos, publicación de resultados	Gasto operativo institucional	S/ 12,000 – 18,000

Nota. El costo total referencial de implementación del Sistema Integral de Atención al Ciudadano (SIAC) se estima entre S/ 183,000,00 y S/ 283,000,00 (Ciento ochenta y tres mil y doscientos ochenta y tres mil soles). Este rango es pre-inversión, válido solo para planificación académica e institucional, y no sustituye los costos de ingeniería y los análisis de costos de vida útil requeridos para formular una inversión pública (IOARR o PIP).

Sostenibilidad económica

El SIAC no depende de infraestructura pesada ni de ampliaciones organizacionales.

Su sostenibilidad se asegura mediante:

- incorporación del código de conducta e indicadores de atención en los perfiles de puesto;
- uso de la Unidad de Tecnologías de la Información (TIC) existente para desarrollo y mantenimiento;
- posibilidad de financiamiento futuro mediante IOARR tecnológica, si la municipalidad decidiera ampliar el sistema digital;
- inclusión anual del mantenimiento TIC y evaluación semestral del servicio dentro del presupuesto operativo institucional.

Estos criterios garantizan que el SIAC no sea solo implementable, sino mantenible incluso con cambios de gestión política, evitando depender de voluntades personales. Su

diseño y costo progresivo permiten que la atención municipal transite de una gestión reactiva a una gestión de servicio institucionalizado.

5.8 Indicadores de desempeño del sistema y evaluación continua

La implementación del SIAC exige un mecanismo de medición permanente que permita evaluar tanto los resultados percibidos por el ciudadano como la eficiencia y la integridad del servicio municipal. Su sistema de evaluación continua se estructura sobre dos grupos de indicadores: (a) indicadores de resultado, orientados a medir mejoras en la satisfacción, confianza y transparencia del trámite, y (b) indicadores de proceso, que permiten monitorear la calidad operativa, la trazabilidad digital y el cumplimiento del protocolo de atención. Ambos grupos derivan directamente de las variables estudiadas en la presente investigación (calidad del servicio, confianza pública y satisfacción ciudadana) y se alinean a los objetivos del SIAC.

Cada indicador cuenta con su línea base, calculada a partir de la evidencia obtenida en el estudio, y con una meta de mejora estimada para un periodo de 18 meses.

a) Indicadores de resultado

Tabla 60

Indicadores de resultado de desempeño del SIAC

Indicador	¿Cómo se mide? (en lenguaje natural)	Unidad de medida	Línea base (tesis)	Meta a 18 meses
Satisfacción del ciudadano	Porcentaje de usuarios que declaran estar satisfechos con el servicio recibido respecto al total de encuestados.	Porcentaje (%)	41,3 % de satisfacción	$\geq 65 \%$
Confianza en la atención	Porcentaje de ciudadanos que manifiestan confiar en el	Porcentaje (%)	21,4 % de confianza	$\geq 45 \%$

Percepción de transparencia del trámite	servicio municipal respecto al total de encuestados.	Porcentaje (%)	26,5 %	$\geq 55 \%$
	Porcentaje de ciudadanos que consideran que el trámite se ejecuta de manera clara y verificable.		percibe claridad	

Nota. Línea base tomada directamente de los resultados descriptivos de la investigación.

b) Indicadores de proceso

Tabla 61

Indicadores de proceso de desempeño del SIAC

Indicador	¿Cómo se mide? (en lenguaje natural)	Unidad de medida	Línea base	Meta a 18 meses
Tiempo promedio de atención	Tiempo que tarda un trámite desde su ingreso hasta su resolución final.	Tiempo (días)	6,2 días (promedio identificable)	≤ 4 días
Cumplimiento del protocolo de atención	Número de veces que el personal cumple con los pasos obligatorios del protocolo respecto al total de atenciones observadas.	Porcentaje (%)	No existe protocolo	$\geq 80 \%$
Casos reportados y solucionados	Porcentaje de denuncias o reclamos atendidos y resueltos respecto al total de casos registrados.	Porcentaje (%)	No existe registro formal	$\geq 70 \%$
Trámites con seguimiento digital	Porcentaje de trámites que cuentan con código de seguimiento digital respecto al total de trámites atendidos.	Porcentaje (%)	0 % (no existe seguimiento)	$\geq 80 \%$

Nota. Los indicadores sin línea base cuantificada no implican ausencia del fenómeno, sino ausencia de registro; por ello, uno de los propósitos del SIAC es iniciar la medición institucional.

Articulación entre indicadores y fases del SIAC

Cada fase de implementación del SIAC se refleja en uno o más indicadores de desempeño. La formalización normativa y los estándares de atención se evidencian en el indicador de cumplimiento del protocolo; la fase de integridad institucional se refleja en los casos reportados y solucionados y en la confianza en la atención; la trazabilidad digital se plasma en el porcentaje de trámites con seguimiento digital y en la percepción de transparencia; y la fase de evaluación continua se concreta en la medición semestral de cada indicador, acompañada de ajustes operativos según los resultados obtenidos.

De esta forma, el SIAC no solo define una estructura de atención, sino que establece mecanismos verificables para medir su efectividad, garantizando que la mejora institucional se mantenga en el tiempo a partir de decisiones basadas en evidencia.

5.9 Síntesis y proyección del SIAC

La propuesta del Sistema Integral de Atención al Ciudadano (SIAC) surge directamente de los hallazgos empíricos obtenidos en esta investigación, los cuales evidencian que la satisfacción ciudadana frente a los servicios municipales se ve condicionada por la calidad de la atención brindada y por el nivel de confianza pública percibida en el proceso de trámite. Dichos resultados, respaldados por los análisis estadísticos desarrollado, permiten sustentar la necesidad de un modelo institucional que articule estándares de servicio, mecanismos efectivos de integridad y herramientas digitales de trazabilidad, en coherencia con el enfoque de modernización de la administración pública en el ámbito municipal peruano.

El SIAC propone una solución estructural que no depende exclusivamente de infraestructura o equipamiento, sino de la organización del servicio en torno a normas claras, control operativo ético y transparencia activa en los trámites, logrando impactar

directamente en la experiencia del ciudadano. La incorporación de indicadores de proceso y de resultado permite que la propuesta sea evaluable y, además, ajustable en el tiempo mediante decisiones basadas en evidencia, lo que fortalece su viabilidad operativa y su sostenibilidad institucional.

Si bien puede ejecutarse inicialmente con recursos ordinarios de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, el SIAC posee potencial para escalar a mecanismos de inversión pública cuando se requiera ampliar o mejorar la plataforma digital, el equipamiento tecnológico o la infraestructura destinada a los servicios de atención al ciudadano. En dicho escenario, el modelo podría desarrollarse a través del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (Invierte.pe), especialmente mediante Inversiones de Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR), o eventualmente como proyecto de inversión para el mejoramiento del servicio de atención al ciudadano. Con ello se establece una propuesta institucional sólida, evaluable, escalable y alineada a la normativa de gestión pública municipal, con capacidad de contribuir a la legitimidad estatal mediante servicios de atención más eficientes, íntegros y transparentes para la población.

CONCLUSIONES

Primera:

Los análisis inferenciales confirmaron que la satisfacción ciudadana es explicada directa y significativamente por la calidad de servicio y la confianza pública. La regresión logística ordinal obtuvo un coeficiente de Nagelkerke de 0,490, lo cual indica que el modelo explica el 49,0 % de la variación observable en la satisfacción ciudadana, reflejando un nivel de explicación considerable dentro del ámbito municipal. Del mismo modo, la regresión múltiple evidenció un coeficiente de determinación ajustado $R^2 = 0,462$, lo que ratifica que ambas variables explican el 46,2 % de la variabilidad bajo un enfoque lineal. Finalmente, el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) explicó el 98,9 % de la varianza del constructo satisfacción ciudadana, lo que confirma de manera robusta que la interacción entre calidad del servicio y confianza pública determina el nivel de satisfacción del ciudadano. En conjunto, estos resultados demuestran que la satisfacción no depende de percepciones aisladas, sino de la experiencia del servicio y de la legitimidad del procedimiento municipal.

Segunda:

La variable calidad de servicio presentó una influencia directa y significativa sobre la satisfacción ciudadana. Bajo el modelo de regresión logística ordinal, el coeficiente de Nagelkerke fue 0,387, indicando que la calidad del servicio explica el 38,7 % de la variación observable en la satisfacción; de manera complementaria, la regresión múltiple registró un coeficiente de determinación ajustado $R^2 = 0,443$, confirmando que el 44,3 % de dicha variación depende de esta variable en un enfoque continuo. En el análisis estructural (SEM), se corroboró un efecto directo con $\beta = 0,429$ ($p = 0,000$), lo cual implica que un incremento en la percepción de calidad del servicio genera un aumento

proporcional en el nivel de satisfacción, validando empíricamente su incidencia. Estos resultados demuestran que los aspectos operativos del servicio municipal (trato recibido, orientación, claridad informativa y agilidad del trámite) constituyen factores decisivos para la satisfacción ciudadana en el contexto de Andahuaylas.

Tercera:

La variable confianza pública mostró una influencia directa y estadísticamente significativa en la satisfacción ciudadana. La regresión logística ordinal obtuvo un coeficiente de Nagelkerke de 0,291, indicando que el 29,1 % de la variación observada en la satisfacción depende de la confianza pública; de forma complementaria, la regresión múltiple registró $R^2 = 0,369$, lo que evidencia que el 36,9 % de la variación de la satisfacción se explica por esta variable cuando se analiza en un modelo lineal. El modelo de ecuaciones estructurales (SEM) ratificó esta relación explicativa mediante un efecto directo elevado con $\beta = 0,705$ ($p = 0,000$), lo cual significa que un incremento en la percepción de transparencia, legitimidad y honestidad del trámite produce un impacto sustancial en la satisfacción del ciudadano, incluso mayor que el de la calidad del servicio cuando se analiza individualmente. En términos prácticos, estos hallazgos reflejan que la confianza pública es una dimensión crucial de la gobernanza local que condiciona la valoración del ciudadano frente a los servicios municipales.

Cuarta:

El modelo teórico estructural propuesto fue validado empíricamente mediante SEM, explicando el 98,9 % de la varianza del constructo satisfacción ciudadana, lo que representa un ajuste sobresaliente y una evidencia estadística robusta. Dicho modelo confirma que la satisfacción ciudadana es resultado de una estructura explicativa

conformada por la calidad de servicio y la confianza pública; no se trata de percepciones aisladas, sino de un sistema de experiencia y legitimidad que influye integralmente en la valoración del ciudadano. Este modelo constituye un aporte metodológico relevante para la gestión pública local, pues orienta el diseño de intervenciones institucionales basadas en evidencia empírica, dirigidas a mejorar la eficiencia, integridad y transparencia de los servicios municipales en Andahuaylas.

RECOMENDACIONES

Primera:

Dado que la satisfacción ciudadana depende conjuntamente de la calidad del servicio y la confianza pública (explicando el modelo el 49,0 % de su variación (Nagelkerke) y el 46,2 % bajo un enfoque lineal (R^2), además de un 98,9 % según el SEM), la MPA, a través de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, debe implementar lineamientos integrales para la atención al ciudadano que articulen estándares de servicio y mecanismos de legitimidad del procedimiento, con instrumentos verificables de implementación y seguimiento institucional. Para ello, se recomienda medir periódicamente el nivel de satisfacción ciudadana y el cumplimiento de dichos lineamientos mediante indicadores como: porcentaje de cumplimiento de tiempos máximos de atención, porcentaje de ciudadanos orientados correctamente en su trámite, y porcentaje de procedimientos registrados formalmente desde su ingreso hasta su resolución.

Segunda:

Considerando que la calidad del servicio explica el 38,7 % de la variación de la satisfacción ciudadana (Nagelkerke) y un 44,3 % en el modelo lineal (R^2), además de presentar un efecto estructural de $\beta = 0,429$ en el SEM, se recomienda que la Unidad de Atención al Ciudadano, en coordinación con la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, formalice estándares obligatorios de atención basados en el trato orientativo, claridad informativa y tiempos máximos de respuesta. Dichos estándares deben convertirse en instrumentos normativos sujetos a evaluación periódica mediante indicadores como: tiempo promedio de atención por trámite, porcentaje de usuarios atendidos con

información clara sobre requisitos y plazos, y porcentaje de trámites resueltos dentro del plazo establecido.

Tercera:

Dado que la confianza pública explica el 29,1 % y el 36,9 % de la satisfacción ciudadana según Nagelkerke y R^2 , respectivamente, y que presenta el efecto estructural más alto en el SEM ($\beta = 0,705$), la Oficina de Integridad Institucional, con soporte de la Procuraduría Pública Municipal, debe implementar mecanismos preventivos y verificables de integridad en los servicios de atención. Entre ellos, el registro obligatorio de reclamos, el seguimiento formal de incidencias durante los trámites y la publicación periódica de decisiones administrativas. Dichos mecanismos deben evaluarse mediante indicadores como: número de reclamos atendidos y resueltos respecto al total registrado, porcentaje de decisiones administrativas publicadas en canales oficiales, y porcentaje de incidencias con seguimiento documentado.

Cuarta:

El modelo estructural validado explica el 98,9 % de la varianza del constructo satisfacción ciudadana, demostrando su pertinencia para la gestión pública local. Por ello, la Gerencia Municipal, en coordinación con las unidades operativas vinculadas a la atención del ciudadano, debe adoptar dicho modelo como marco orientador para la formulación de intervenciones y proyectos institucionales de mejora del servicio, con mecanismos de evaluación institucional continua para verificar su eficacia. Dichas intervenciones deberán evaluarse mediante indicadores como: cumplimiento de metas de desempeño en la atención al ciudadano, porcentaje de mejora anual del nivel de satisfacción, y variación en la percepción de transparencia de los trámites municipales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abels, G. (2005). The long and winding road from Asilomar to Brussels: Science, politics and the public in biotechnology and regulation. *Science as Culture*, 14(4), 339-353. <https://doi.org/10.1080/09505430500369087>
- Aker, J. (2007). Social Networks and Household Welfare in Tanzania: Working Together to Get Out of Poverty. *SSRN Electronic Journal*, 1(1), 1-33. <https://doi.org/10.2139/ssrn.995941>
- Albrecht, K., Karl, A., & Zemke, R. (2003). *Gerencia del servicio: ¿cómo hacer negocios en la Nueva Economía!* (2.^a ed.). 3R Editores.
- Almond, G. A., & Verba, S. (2015). *The Civic Culture: Political Attitudes and Democracy in Five Nations* (1.^a ed.). Princeton Legacy Library, Princeton University.
- Anderson, C. J., & Tverdova, Y. V. (2001). Winners, Losers, and Attitudes about Government in Contemporary Democracies. *International Political Science Review / Revue internationale de science politique*, 22(4), 321-338.
- Bañuelos García, V. H., García Martínez, F. de M., Vega Esparza, R. M., & Llamas Félix, B. I. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 12(24), Article 24. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v12i24.318>
- Benites, A. (2021). ¿Valores políticos o desempeño institucional? Un análisis de los determinantes de la confianza en las instituciones políticas en Perú. *Argumentos*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.46476/ra.v2i2.116>
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). *Marketing en las empresas de servicios, compita mediante la calidad* (1.^a ed.). Grupo Editorial Norma.
- Bowler, S., & Karp, J. A. (2004). Politicians, Scandals, and Trust in Government. *Political Behavior*, 26(3), 271-287.

- Bustamante Ubilla, M. A., Zerda Barreno, E. R., Obando Freire, F., & Tello Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Caballero Marreros, E. J. (2024). Influencia de la gestión municipal en la prestación de servicios en la municipalidad provincial de Piura 2023. *Espacio abierto: cuaderno venezolano de sociología*, 33(2), 157-168.
- Caballero Marreros, E. J., Choquehuanca Saldarriaga, C. A., Gonzales Agama, S. H., & Valenzuela Muñoz, A. (2022). Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021. *Llamkasun*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>
- Carrasco Díaz, S. (2008). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (2.^a ed.). San Marcos.
- Casalino Carpio, G. E. (2019). Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 21(4), Article 4. <https://doi.org/10.36393/spmi.v21i4.304>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano* / (5.^a ed.). McGraw Hill Publishing Co. <http://www.marcialpons.es/libros/gestion-del-talento-humano/9781456272098/>
- Concha Bendezú, C. J., Farfán Pimentel, J. F., Bernaldes Mendoza, M. E., Morales Ayarza, J. J., & Farfán Pimentel, D. E. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), Article 5. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218
- Constitución Política del Perú. (1993). *Constitución Política del Perú*. Diario Oficial El Peruano.

- Contraloría General de la República. (2020). *Sistema Nacional de Control: Lineamientos generales*. <https://www.contraloria.gob.pe>
- Cottle, D. W. (1991). *El Servicio centrado en el cliente* (1.^a ed.). Ediciones Díaz de Santos.
- Criado, H., & Herreros, F. (2007). Political Support Taking Into Account the Institutional Context. *Comparative Political Studies - COMP POLIT STUD*, 40(12), 1511-1532. <https://doi.org/10.1177/0010414006292117>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- DAFP. (2022a). *Glosario de Satisfacción del Cliente*. Departamento Administrativo de la Función Pública. <https://www1.funcionpublica.gov.co/en/glosario/-/wiki/Glosario%3CPLUS%3E2/Cliente>
- DAFP. (2022b). *La Entidad: Información General*. Departamento Administrativo de la Función Pública. <https://www1.funcionpublica.gov.co/quienes-somos/funciones-generales>
- DAFP. (2022c). *Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*. Departamento Administrativo de la Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>
- Das, T., & Teng, B.-S. (2001). Trust, Control, and Risk in Strategic Alliances: An Integrated Framework. *Organization Studies*, 22(2), 251-283. <https://doi.org/10.1177/0170840601222004>
- De Zuani, E. R., & Ruiz, R. E. (2015). Confianza en la administración pública Argentina: Relación con indicadores internacionales. *Revista Escuela de Historia*, 14(1), 4.

- Di Ciano, M. (2013). *Satisfacción del cliente del servicio de licencias de conducir de la Municipalidad de La Plata* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de La Plata].
<https://doi.org/10.35537/10915/49805>
- Díaz Shupingahua, M., Pizzán-Tomanguillo, N. del P., Rosales Bardalez, C. D., Reátegui Salas, J. A., & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Dick, A. S., & Basu, K. (1994). Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2), 99-113.
<https://doi.org/10.1177/0092070394222001>
- Diez-Silva, H. M., Pérez-Ezcurdia, M. A., Gimena Ramos, F. N., & Montes-Guerra, M. I. (2012). Medición del desempeño y éxito en la dirección de proyectos. Perspectiva del Manager público. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1(73), 60-79.
- Donabedian, A. (1986). Quality assurance in our health care system. *Quality Assurance and Utilization Review: Official Journal of the American College of Utilization Review Physicians*, 1(1), 6-12. <https://doi.org/10.1177/0885713x8600100104>
- Douglas, M. (1996). *La aceptabilidad del riesgo según las ciencias sociales* (1.^a ed.). Grupo Planeta (GBS).
- Douglas, M., & Wildavsky, A. (1983). *Risk and Culture: An Essay on the Selection of Technological and Environmental Dangers* (1.^a ed.). University of California Press.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.

- Easterly, W., Ritzen, J., & Woolcock, M. (2006). Social Cohesion, Institutions, and Growth. *Economics & Politics*, 18(2), 103-120. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0343.2006.00165.x>
- Feigenbaum, A. V. (1994). *Control total de la calidad* (3.^a ed.). Compañía Editorial Continental.
- Gaffar Khan, A., Pervin Lima, R., & Mahmud, S. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*, 22(3), 85-100. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- García Marin, I. (2017). Sistemas de partidos en América Latina. Causas y consecuencias de su equilibrio inestable, de Mariano Torcal (coord.). *Perfiles Latinoamericanos*, 25(50), Article 50. <https://doi.org/10.18504/pl2550-019-2017>
- Giddens, A. (1999). *Consecuencias de la modernidad* (A. L. Ramón, Trad.; 1.^a ed.). Alianza Editorial.
- Golder, M., & Bormann, N.-C. (2022). Democratic Electoral Systems around the world, 1946–2020. *Electoral Studies*, 78, 103-121. <https://doi.org/10.1016/j.electstud.2022.102487>
- Gomá Lanzón, J. (2014). *El ideal democrático. Ciclo «La realidad social en España»*. Primera parte. Banco de Conocimientos INAP.
- Gore, A., & Peters, T. (1993). *Creating a Government That Works Better and Costs Less: The Report of the National Performance Review* (1.^a ed.). D.C.: Plume.
- Grande Esteban, I. (2005). *Marketing de los servicios* (4.^a ed.). ESIC.
- Gryna, F. M., Chua, R. C. H., & DeFeo, J. A. (2007). *Juran's quality planning and analysis: For enterprise quality* (5.^a ed.). McGraw-Hill Education (India) Pvt Limited.

- Güemes, M. C. (2016). Confianza. *Eunomía: Revista en Cultura de la Legalidad*, 1(10), 132-143.
- Güemes, M. C., & Brugué, Q. (2017). Confianza y gobierno abierto en América Latina. En A. Naser, Á. Ramírez Alujas, & D. Rosales, *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe* (1.^a ed., pp. 253-282). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44769-gobierno-abierto-al-estado-abierto-america-latina-caribe>
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1999). *Análisis multivariante* (5.^a ed.). Pearson Prentice Hall. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=320227>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Education.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., Gudergan, S. P., Castillo Apraiz, J., Cepeda Carrión, G. A., & Roldán, J. L. (2021). *Manual avanzado de Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Language: Spanish. <https://www.omniascience.com/books/index.php/scholar/catalog/book/128>
- Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A. C., & Atencio Cárdenas, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: Caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 458-472.
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las ciencias de la información*, 34, 349-368.
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativas, Cualitativa y Mixta* (Mc GRAW HI).
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2011). *Fundamentos de marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos* (4.^a ed.). Cengage Learning.

- Hosmer, D. W., Lemeshow, S., & Sturdivant, R. X. (2013). *Applied Logistic Regression* (3rd ed.). Wiley.
- INEI. (2023). *Perú: Anuario Estadístico de la Criminalidad y Seguridad Ciudadana, 2018-2022*. INEI. Lima: [Anuario]. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/5346550-peru-anuario-estadistico-de-la-criminalidad-y-seguridad-ciudadana-2018-2022>
- Innerarity, D. (2006). *El poder cooperativo: Otra forma de gobernar*. ESADE.
- Ipsos. (2016). *Ipsos Perú participa en el Día de la Gestión Pública*. Ipsos. <https://www.ipsos.com/es-pe/ipsos-peru-participa-en-el-dia-de-la-gestion-publica>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- James, O. (2011). Performance Measures and Democracy: Information Effects on Citizens in Field and Laboratory Experiments. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(3), 399-418. <https://doi.org/10.1093/jopart/muq057>
- Jemes Campaña, I. C., Romero Galisteo, R. P., Labajos Manzanares, M. T., & Moreno Morales, N. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: Revisión sistemática. *Anales de Pediatría: Publicación Oficial de la Asociación Española de Pediatría (AEP)*, 90(5), 301-309.
- Kašubienė, L., & Vanagas, P. (2007). Assumptions of E-government Services Quality Evaluation. *Engineering Economics*, 55(5), 68-74.
- Kline, R. B. (2016). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (4th ed.). Guilford Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Dirección de Marketing* (14.^a ed.). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

- Kreps, S. E., & Kriner, D. L. (2020). Model uncertainty, political contestation, and public trust in science: Evidence from the COVID-19 pandemic. *Science Advances*, 6(43), 1-12. <https://doi.org/10.1126/sciadv.abd4563>
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2018). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(6), 377-392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Lara López, J. R. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *ConCiencia Tecnológica*, 1(19), 6.
- Lastra Torres, J., & Torres Moraga, E. (2008). Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud. *Revista de Administração Pública - RAP*, 42(4), 719-734.
- Levi, M., & Laura, S. (2000). Political Trust and Trustworthiness. *Annual Review of Political Science*, 3(1), 475-507. <https://doi.org/10.1146/annurev.polisci.3.1.475>
- Levidow, L., & Marris, C. (2001). Science and Governance in Europe: Lessons from the case of agricultural biotechnology. *Science and Public Policy*, 28(5), 345-360. <https://doi.org/10.3152/147154301781781345>
- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). Trust as a Social Reality. *Social Forces*, 63(4), 967-985. <https://doi.org/10.2307/2578601>
- Ley N.º 27815. (2002). *Ley del Código de Ética de la Función Pública*. Diario Oficial El Peruano.
- Ley N.º 27444. (2023). *Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Diario Oficial El Peruano.
- Ley N.º 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Diario Oficial El Peruano.
- Mahner, M., & Bunge, M. (2000). *Fundamentos de biofilosofía* (1.^a ed.). Siglo XXI.

- Makanuay, D. H. W., Fatchur Rohman, A., & Solimun. (2017). Analysis of the influence of service quality, service fairness on public satisfaction and trust: A study on the users of public services in the population and civil registration department of Jayapura City Government of Papua province. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 66(6), 283-288. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2017-06.33>
- Martínez Ávila, M., & Fierro Moreno, E. (2018). Aplicación de la técnica PLS-SEM en la gestión del conocimiento: Un enfoque técnico práctico. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo: RIDE*, 8(16), 130-164.
- Martínez Ávila, M., Fierro Moreno, E., Martínez Ávila, M., & Fierro Moreno, E. (2018). Aplicación de la técnica PLS-SEM en la gestión del conocimiento: Un enfoque técnico práctico. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 130-164. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.336>
- Matute Vallejo, J., Polo Redondo, Y., & Utrillas Acerete, A. (2015). Las características del boca-oído electrónico y su influencia en la intención de recompra online. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 24(2), 61-75.
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3), Article 3. <https://doi.org/10.33423/jmdc.v13i3.2242>
- Mili, S. (2017). *La satisfacción del consumidor de café de comercio justo a partir del valor percibido y su contribución en la lealtad del cliente* [Tesis Doctoral, Universidade de Vigo]. <https://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/handle/11093/790>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030* [D. S. N.º 103-2022-PCM]. <https://www.mef.gob.pe>

- Montero Gibert, J. R., Torcal Lorient, M., & Günther, R. (1998). Actitudes hacia la democracia en España: Legitimidad, descontento y desafección. *REIS: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 98(83), 9-49.
- Montero, J. R., Zmerli, S., & Newton, K. (2008). Confianza social, confianza política y satisfacción con la democracia. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 1(22), 11-54.
- Morales, V., & Hernandez, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: Conceptualización. *Revista Digital*.
- Moreno Pino, M. R., Otero Góngora, Y., & Romero Pupo, L. M. (2019). Evaluación y mejora de la satisfacción del cliente: Aplicación en la DTHO en el servicio Nauta Hogar. *RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*, 1(1), 1-10.
- Morris, S., & Klesner, J. (2010). Corruption and Trust: Theoretical Considerations and Evidence From México. *Comparative Political Studies*, 43(10), 1258-1285.
<https://doi.org/10.1177/0010414010369072>
- Municipalidad Provincial de Andahuaylas. (2024). *Plan Estratégico Institucional PEI 2024–2028 de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas* [Documento institucional]. https://muniandahuaylas.gob.pe/wp-content/uploads/2024/08/RA-No.220-2024-MPA-DA-aprueba_PEI-2024-2028.pdf
- Municipalidad Provincial de Andahuaylas. (s. f.-a). *Información institucional: ¿Qué hacemos?* <https://www.gob.pe/muniandahuaylas>
- Municipalidad Provincial de Andahuaylas. (s. f.-b). *Mi provincia* <https://muniandahuaylas.gob.pe/la-ciudad/>
- Najul Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 23-35.

- Nikolova, N., Möllering, G., & Reihlen, M. (2015). Trusting as a ‘Leap of Faith’: Trust-building practices in client–consultant relationships. *Scandinavian Journal of Management*, 31(2), 232-245. <https://doi.org/10.1016/j.scaman.2014.09.007>
- Norris, P. (Ed.). (1999). *Critical Citizens: Global Support for Democratic Government* (1.^a ed.). Oxford University Press.
- Norris, P. (2011). *Democratic Deficit: Critical Citizens Revisited* (1.^a ed.). Cambridge University Press.
- North, D. C. (1990). *Institutions, Institutional Change and Economic Performance* (1.^a ed.). Cambridge University Press.
- Nye, J. S., Zelikow, J. P., & King, D. C. (1997). *Why People Don'T Trust Government: 1st (First) Edition* (1.^a ed.). Harvard University Press.
- OCDE/CAF/CEPAL. (2018). *Perspectivas económicas de América Latina 2018: Repensando las instituciones para el desarrollo: Edition 2018* (1.^a ed.). Éditions OCDE.
- Ochoa Rico, M. S., Concha Bucaram, A., Romero Subia, J., Sorhegui Ortega, R., & Vergara Romero, A. (2022). Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas. *Revista Amazonia Investiga*, 11(50), 245-259. <https://doi.org/10.34069/AI/2022.50.02.23>
- Ochoa Rico, M. S., Vergara-Romero, A., Romero Subia, J. F., & Jimber del Río, J. A. (2022). Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: Perspective of the quality of public services applying structural equations. *PLoS One*, 17(2), 1-27. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263331>
- OECD. (2018). *Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2017* (1.^a ed.). Organisation for Economic Co-operation and Development.

https://www.oecd-ilibrary.org/governance/panorama-de-las-administraciones-publicas-america-latina-y-el-caribe-2017_9789264266391-es

- Olvera Romero, I., & Scherer Leibold, O. (2009). *El cliente y la calidad en el servicio* (1.^a ed.). Editorial Trillas S.A. de C.V. <https://isbn.cloud/9786071703255/el-cliente-y-la-calidad-en-el-servicio/>
- Orellana, P. (2020). *Sostenibilidad*. Economipedia.
- Ortiz Llana, A., Zapana Ruiz, J., & Meneses-Claudio, B. (2023). Quality of service and citizen satisfaction in a Lima district municipality. *Southern perspective / Perspectiva austral*, 1(17), 1-11. <https://doi.org/10.56294/pa202317>
- Palacios, C. (2009). La moral: Un concepto, muchas interpretaciones. *Eumed*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Payne, A. (1996). *La esencia de la mercadotecnia de servicios* (1.^a ed.). Prentice Hall Hispanoamericana.
- Pérez, R., Libreros, V., Reyes, S., Santacruz, J., Alanís, V., & Gutiérrez, G. (1994). Análisis de la satisfacción del usuario y de la productividad de un modelo de atención primaria con la participación de médicos y técnicos. *Salud Pública de México*, 36(5), 492-502.
- Piattini Velthuis, M. (2019). *Calidad de Servicios: Basados en Tecnologías de la Información* (1.^a ed.). RA-MA Editorial.

- Pinzón Alfonso, R. H., & Serrato Guana, A. D. (2021). El dilema ético del contador público en Colombia. Una reflexión sobre su función social de garantizar la confianza pública. *Cuadernos de Contabilidad*, 22(22), 1-10.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2024). *Modelo de Integridad del Sector Público* [D. S. N.º 148-2024-PCM]. <https://www.gob.pe/pcm>
- Putnam, R. D., Leonardi, R., & Nanetti, R. Y. (1994). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy* (1.^a ed.). Princeton University Press.
- Robledo Galván, H., Meljem Moctezuma, J., Fajardo Dolci, G. E., & Olvera López, D. (2012). De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. *Revista CONAMED*, 17(4), 172-175.
- Rodríguez, H. (2009). La confianza pública en las instituciones reguladoras del riesgo: Tres modelos de confianza para tres desafíos del análisis del riesgo. *Argumentos de Razón Técnica*, 1(12), 125-153.
- Rosanvallon, P. (2006). Democracia y desconfianza. *Revista de Estudios Políticos*, 1(134), Article 134.
- Sabah Obaid, Q. M., & Ahmadb, M. F. (2022). The impact of service quality, system quality on citizen's satisfaction with mediating role of trust in E-Government. *CEMJP*, 30(3), Article 3.
- Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5.^a ed.). Impreso en Business Support Aneth SRL. https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%C3%8DA_Y_DISE%C3%91OS_EN_LA_INVESTIGACI%C3%93N_CIENT%C3%8DFICA
- Santana Rodríguez, L., Pérez Lorences, P., & Abreu Ledón, R. (2019). La gestión de Tecnologías de la Información: Análisis factorial confirmatorio. *Ingeniería Industrial*, XL(3), 272-284.

- Sarsfield, R., & Echegaray, F. (2006). Opening the Black Box: How Satisfaction with Democracy and its Perceived Efficacy Affect Regime Preference in Latin America. *International Journal of Public Opinion Research*, 18(2), 153-173.
<https://doi.org/10.1093/ijpor/edh088>
- Schiffman, L. G., & Lazar Kanuk, L. (2005). *Comportamiento del consumidor* (10.^a ed.). Pearson Educación.
- Schiffman, L. G., & Lazar Kanuk, L. (2010). *Comportamiento del Consumidor* (10.^a ed.). Pearson Educación.
https://www.academia.edu/6116556/Comportamiento_del_Consumidor_Schiffman_10a_Ed
- Secretaría de Gestión Pública. (2013). *Política Nacional de Modernización de Gestión Pública a 2030*. Presidencia del Consejo de Ministros del Estado Peruano. Lima.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353854/PNMGP.pdf>
- Segovia, C. (2006). Percepciones ciudadanas y calidad de la democracia en Chile. En C. Fuentes, D. Altman, C. Segovia, N. Johnson, A. Castillo, C. Cervenak, & A. Villar, *Desafíos democráticos* (1.^a ed., pp. 87-132). LOM.
- Segovia, C., Haye, A., González, R., Manzi, J., & Carvacho, H. (2008). Confianza en instituciones políticas en Chile: Un modelo de los componentes centrales de juicios de confianza. *Revista de ciencia política (Santiago)*, 28(2), 39-60.
<https://doi.org/10.4067/S0718-090X2008000200002>
- Setó Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* (1.^a ed.). ESIC Editorial.
- Solanellas Donato, F., & Fanega Macías, L. (2019). Análisis comparativo sobre la percepción de la calidad de los servicios deportivos municipales del Baix Llobregat. *Revista de psicología del deporte*, 28(1), 105-114.

- Sotolongo González, J. C. (2003). Metodología para la evaluación de la calidad del servicio y su aplicación en una empresa de servicios informáticos. *Ingeniería Industrial*, 24(2), 7.
- Susanto, T. D., Diani, M. M., & Hafidz, I. (2017). User Acceptance of e-Government Citizen Report System (a Case Study of City113 App). *Procedia Computer Science*, 124(1), 560-568. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.190>
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 765-772. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- Terán Ayay, N. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez-López, R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), Article 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Torres, E., Manzur, E., Hidalgo, P., & Barra, C. (2008). Relación entre las dimensiones de la calidad de servicios y satisfaccion: Un análisis de los componentes higiénicos y satisfactores. *Estudios de Administración*, 15(1), 65-92.
- Torres Samuel, M., Vásquez Stanescu, C., & Luna Cardozo, M. (2011). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. *Compendium*, 14(27), 39-59.
- Van Ryzin, G. G., & Del Pinto Matute, E. (2010). Cómo escuchar, cómo aprender y cómo responder: Las encuestas ciudadanas como una herramienta para la reinención del gobierno. En J. Ruiz-Huerta Carbonell (Ed.), *Gobernanza democrática y fiscalidad*. Tecnos. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=474731>

- Velázquez García, A., & Arzate Salgado, J. (2015). Evaluación cualitativa de la satisfacción de los ciudadanos usuarios de un programa municipal de regularización de la tenencia de la tierra. *Espacios Públicos*, 18(43), 109-131.
- Wences Simon, M. I., & Güemes, M. C. (2016). Democracia republicana y confianza en América Latina: La esperanza que no llega, que no alcanza. *Andamios: Revista de investigación social*, 13(30), 13-37.
- Westreicher, G. (2020). Calidad de Vida. *ECONOMIPEDIA*.
- Wynne, B. (1996). Misunderstood misunderstandings: Social identities and public uptake of science. En A. Irwin & B. Wynne, *Misunderstanding Science?: The Public Reconstruction of Science and Technology* (1.^a ed., pp. 19-46). Cambridge University Press.
- Zeithalm, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios, 5th Edition* (5.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Título: Calidad de servicio y confianza pública para la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Calidad de servicio Dimensiones: • Tangibilidad. • Fiabilidad o confiabilidad. • Capacidad de respuesta. • Seguridad y profesionalismo. Confianza pública Dimensiones: • Percepción de la corrupción. • Presencia física de las autoridades. • Prestación de servicios a la ciudadanía. Satisfacción ciudadana Dimensiones: • Tiempo de atención. • Trato recibido. • Condición de las instalaciones y equipos.	Tipo de investigación: Básica. Enfoque: Cuantitativo. Nivel de investigación: Explicativa. Diseño de investigación: No experimental de corte transversal. Relación causal. Población del estudio Se dividió en dos grupos: • Población electoral: Correspondió a los 150,185 habitantes de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, en el año 2022, quienes fueron atendidos directa o indirectamente por la institución. • Personal municipal: Conformado por los 574 trabajadores que laboraban en la municipalidad de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, durante el mismo período. Muestra del estudio Se dividió en dos grupos: • Población electoral: se seleccionaron 384 personas que acudieron a la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. • Personal municipal: se consideraron 20 trabajadores de diferentes áreas como representantes para el estudio. Técnicas: Encuesta, entrevista y observación. Instrumentos: Cuestionario, guía de entrevista y de observación.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
P.E.1: ¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023?	O.E.1: Explicar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.	H.E.1: La calidad de servicio influye de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.		
P.E.2: ¿Cómo influye la confianza pública en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023?	O.E.2: Analizar la influencia de la confianza pública en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.	H.E.2: La confianza pública influye de manera directa y significativa en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.		
P.E.3: ¿Qué modelo teórico explica la influencia la calidad de servicio, confianza pública y en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023?	O.E.3: Proponer un modelo teórico que explique la influencia de la calidad de servicio, confianza pública en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.	H.E.3: Se puede crear un modelo teórico que explica la influencia entre la calidad de servicio, confianza pública en la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Matriz de instrumentos para la recolección de datos.

Matriz del cuestionario

Título: Calidad de servicio y confianza pública para la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.

A. Matriz de recojo de datos de la variable calidad de servicio

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	#Ítems	%	Escala Valorativa
Calidad de servicio	1.1. Tangibilidad	1.1.1. Infraestructura, instalaciones y equipos	1. La entidad municipal cuenta con una infraestructura e instalaciones modernas y adecuadas para brindarle un buen servicio.	3	20,0%	Escala de medición: Ordinal Puntuación de 1 a 5.
		1.1.2. Orden y limpieza	2. Observa orden y limpieza en los diferentes espacios de atención dentro de la entidad municipal.			
		1.1.3. Calidad y modernidad de equipos	3. Los equipos que se emplean en las distintas áreas son de última generación y son totalmente funcionales.			
	1.2. Fiabilidad o confiabilidad	1.2.1. Medidas preventivas	4. La entidad municipal toma las medidas necesarias para evitar, eliminar errores, fallas o deficiencias al momento de brindar la atención a los usuarios.	3	20.0%	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indeciso 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
		1.2.2. Interés en la búsqueda de soluciones	5. La entidad municipal muestra un interés real para dar solución a los distintos problemas que aquejan a los usuarios.			
		1.2.3. Garantía en la calidad de prestación	6. La entidad edil brinda un servicio que se halla enfocado en garantizar la satisfacción de todos los usuarios.			
	1.3. Capacidad de respuesta	1.3.1. Tiempo de respuesta	7. La respuesta de la entidad edil respecto a las solicitudes y requerimientos de la población se da de forma oportuna.	3	20.0%	

	1.3.2. Puntualidad	8. Todas las áreas de la entidad municipal se caracterizan por la puntualidad y el estricto cumplimiento de sus horarios de atención.		
	1.3.3. Oportunidad	9. La entidad edil responde de forma igualitaria y sin distinción frente a los requerimientos de cualquiera de sus usuarios o pobladores.		
1.4. Seguridad y profesionalismo	1.4.1. Aptitud	10. Los servidores y colaboradores de la entidad municipal se caracterizan por su aptitud, profesionalismo y servicio a favor de la ciudadanía.	3	20.0%
	1.4.2. Buen trato	11. Los servidores municipales sirven a los usuarios siempre con un trato justo y de forma comprensiva.		
	1.4.3. Credibilidad	12. La entidad municipal, así como sus distintas áreas gozan de buena credibilidad por parte de los usuarios.		
1.5. Empatía	1.5.1. Capacidad de comunicación	13. Existe un grado excelente de comunicación entre los servidores de la entidad edil y los usuarios o la ciudadanía en general.	3	20.0%
	1.5.2. Asertividad	14. En la atención, los servidores públicos de la entidad edil se ponen en la posición o situación de los usuarios y la población.		
	1.5.3. Flexibilidad	15. Los servidores públicos cumplen a cabalidad las normativas de la entidad edil, pero a su vez son comprensivos con las necesidades de los usuarios.		
TOTAL			15	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

B. Matriz de recojo de datos de la variable confianza pública

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	#Ítems	%	Escala Valorativa
Confianza pública	2.1. Percepción de la corrupción	2.1.1. Nivel de corrupción	1. Los ciudadanos perciben que hay un nivel bajo de corrupción en las autoridades y funcionarios de la entidad municipal. 2. Considera que la reducción de los niveles de corrupción contribuiría a fortalecer la confianza pública.	6	33,3%	Escala de medición: Ordinal Puntuación de 1 a 5. 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo; 3=Indeciso 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo.
		2.1.2. Lucha contra la corrupción	3. Las autoridades y funcionario toman acción frente a indicios de corrupción dentro de la entidad municipal. 4. El tiempo de respuesta y pronunciamiento frente a quejas y denuncias referidas a actos de corrupción es inmediato y oportuno.			
		2.1.3. Impacto de la corrupción	5. Los actos de corrupción afectan al normal desarrollo de la localidad. 6. La corrupción afecta al cumplimiento de los objetivos, a la prestación y la satisfacción de requerimientos de la población.			
	2.2. Presencia física de las autoridades	2.2.1. Disponibilidad	7. Las autoridades y funcionarios de la entidad municipal muestran disponibilidad y predisposición para atender los requerimientos de la población. 8. Considera que cualquier ciudadano tiene una atención adecuada de parte las autoridades y funcionarios de la entidad edil.	6	33,3%	
		2.2.2. Tiempo de respuesta	9. Las autoridades y funcionarios de la entidad edil responden rápida y efectivamente frente a casos de emergencia que se presentan en la jurisdicción del gobierno local. 10. Consideras que un tiempo de respuesta efectivo y rápido incrementaría la confianza pública.			

2.3. Prestación de servicios a la ciudadanía	2.2.3. Visibilidad	11. Las autoridades de la entidad edil atienden personalmente algunos requerimientos que son apremiantes y de necesidad en la población. 12. La presencia física de las autoridades de la entidad municipal te genera confianza.	6	33,4%
	2.3.1. Calidad de los servicios	13. Los distintos servicios que presta la entidad municipal son adecuados y cumplen con estándares aceptables. 14. Mejorar la calidad y la atención oportuna de los servicios que presta la entidad en sus diversas áreas incrementaría la confianza pública.		
	2.3.2. Compromiso	15. Las autoridades muestran un compromiso efectivo para con la adecuada prestación de los servicios que brinda la entidad edil. 16. Usted como ciudadano se siente satisfecho con el compromiso mostrado de parte de las autoridades locales.		
	2.3.3. Eficiencia	17. Considera que todos los servicios prestados por la entidad edil son gestionados eficientemente. 18. Una prestación de servicios eficiente, idóneo y oportuno mejoraría la confianza pública de los ciudadanos.		
	TOTAL		18	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

C. Matriz de recojo de datos de la variable satisfacción ciudadana

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	#Ítems	%	Escala Valorativa
Satisfacción ciudadana	3.1. Tiempo de atención	3.1.1. Tiempo de demora en la atención	1. Al apersonarse a la entidad municipal para realizar algún trámite, pago, consulta o requerimiento experimenta alguna demora en la atención. 2. Al realizar cualquier tipo de tramite o procedimiento en la entidad municipal los trabajadores se esmeran para que la atención sea oportuna y el tiempo de espera se reduzca.	6	33,3%	Escala de medición: Ordinal Puntuación de 1 a 5. 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo; 3=Indeciso 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo.
		3.1.2. Tiempo de respuesta	3. Al realizar cualquier tipo de tramite o procedimiento en la entidad edil, considera que el tiempo de respuesta es el adecuado. 4. Los servidores públicos de la entidad edil realizan su labor de forma óptima de manera que los requerimientos, procesos o solicitudes de los ciudadanos sean atendidos en la brevedad posible.			
		3.1.3. Conformidad ante la atención	5. Al haber realizado algún proceso o tramite en la municipalidad, considera que la atención prestada fue la oportuna y adecuada considerando el tiempo de demora y de respuesta. 6. Los funcionarios públicos cumplen con sus funciones de manera óptima, muestran su predisposición y servicio hacia la ciudadanía.			
	3.2. Trato recibido	3.2.1. Esmero en el trato	7. Los funcionarios de la entidad municipal se esfuerzan en brindar una excelente prestación hacia la ciudadanía, con proactividad y dedicación. 8. Las autoridades y funcionario de la entidad edil buscan siempre atender y dar respuesta a todos los requerimientos de la población, y siempre con el sentido del servicio hacia la ciudadanía.	6	33,3%	

3.3. Condición de las instalaciones y equipos	3.2.2. Amabilidad en el trato	9. Los funcionarios y autoridades de la municipalidad atienden a cualquier ciudadano con cordialidad y gentileza. 10. Considera que las autoridades y funcionarios de la municipalidad priorizan la cordialidad y amabilidad en la atención a los pobladores.	6	33,4%
	3.2.3. Comprensión en el trato	11. Las autoridades y funcionarios de la municipalidad atienden con empatía todas las consultas y dudas de los ciudadanos. 12. Considera que los funcionarios y autoridades de la municipalidad tienen vocación de servicio a la ciudadanía.		
	3.3.1. Condición del equipamiento y mobiliario	13. Las distintas áreas de la entidad municipal cuentan con equipos modernos y mobiliario en buen estado. 14. Considera usted que los equipos, materiales empleados por la municipalidad son los adecuados y contribuyen a la rápida y correcta atención a la ciudadanía.		
	3.3.2. Distribución de ambientes	15. Considera que la distribución de las distintas áreas de la entidad municipal son las adecuadas y se aprovechan apropiadamente todos los ambientes de la entidad. 16. La distribución de las diferentes áreas de la municipalidad contribuye a que los ciudadanos que se apersonan a la entidad puedan ubicarlos fácilmente.		
	3.3.3. Tamaño y organización de ambientes	17. Consideras que el tamaño y las dimensiones de la infraestructura son los adecuados para albergar todas las áreas o unidades conformantes de la estructura municipal. 18. Los distintos espacios o ambientes destinados a cada área o unidad de la municipalidad son los idóneos para la correcta y oportuna atención a los ciudadanos.		
	TOTAL		18	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Matriz de la entrevista

Título: Calidad de servicio y confianza pública para la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	# Preguntas	%
Calidad de Servicio	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura, instalaciones y equipos Orden y limpieza Calidad y modernidad de equipos 	1. ¿Cómo considera que la infraestructura, el orden y la limpieza de las instalaciones de la entidad municipal, así como la funcionalidad de los equipos utilizados, impactan en la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos?	5	45,5%
	Fiabilidad o confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Medidas preventivas Interés en la búsqueda de soluciones Garantía en la calidad de prestación 	2. ¿Cómo evalúa la efectividad de las medidas que toma la entidad municipal para prevenir y corregir errores en la atención al usuario, y de qué manera cree que esto refleja su interés en resolver los problemas que enfrentan los ciudadanos y garantizar su satisfacción?		
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta Puntualidad Oportunidad 	3. ¿Cómo percibe la puntualidad y la equidad en la respuesta de la entidad municipal a las solicitudes de los ciudadanos, y qué impacto considera que tiene esto en la satisfacción general de la población con respecto a los servicios brindados?		
	Seguridad y profesionalismo	<ul style="list-style-type: none"> Aptitud Buen trato Credibilidad 	4. ¿Qué opinas sobre la profesionalidad y el trato de los servidores municipales hacia los ciudadanos, y cómo crees que esto influye en la credibilidad que la entidad tiene ante la comunidad?		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de comunicación Asertividad Flexibilidad 	5. ¿Cómo describirías la comunicación entre los servidores públicos de la entidad edil y los ciudadanos, y de qué manera crees que esta interacción, junto con la comprensión de las necesidades de los usuarios, afecta la calidad del servicio que se ofrece?		
Confianza Pública	Percepción de la corrupción	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de corrupción Lucha contra la corrupción Impacto de la corrupción 	6. ¿Qué tan importante consideras que es la percepción de corrupción en las autoridades y funcionarios de la entidad municipal para la confianza pública, y qué acciones crees que deberían implementarse para mejorar la transparencia y la respuesta a las quejas relacionadas con este tema?	3	27,3%
	Presencia física de las autoridades	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad Tiempo de respuesta Visibilidad 	7. ¿Cómo percibes la atención que reciben los ciudadanos por parte de las autoridades y funcionarios de la entidad edil, y en qué medida crees que un tiempo de respuesta rápido y la atención personal a los casos urgentes podrían influir en la confianza pública?		

	Prestación de servicios a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de los servicios • Compromiso • Eficiencia 	8. ¿Cómo influye la calidad y eficiencia de los servicios en la confianza ciudadana en la municipalidad?		
Satisfacción Ciudadana	Tiempo de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de demora en la atención • Tiempo de respuesta • Conformidad ante la atención 	9. ¿Cómo calificaría su experiencia al realizar trámites en la entidad municipal en términos de tiempo de espera y calidad de atención, y qué aspectos considera que podrían mejorarse para optimizar este proceso?		
	Trato recibido	<ul style="list-style-type: none"> • Esmero en el trato • Amabilidad en el trato • Comprensión en el trato 	10. ¿Qué tan importante considera que es la cordialidad y la empatía en la atención que brindan los funcionarios de la municipalidad hacia los ciudadanos, y cómo cree que esto influye en la satisfacción general de la población con respecto a los servicios que se ofrecen?	3	27,2%
	Condición de las instalaciones y equipos	<ul style="list-style-type: none"> • Condición del equipamiento y mobiliario • Distribución de ambientes • Tamaño y organización de ambientes 	11. ¿Cómo evalúa la adecuación de los equipos y el mobiliario de la municipalidad, así como la distribución de sus áreas, en términos de su contribución a una atención rápida y eficiente para los ciudadanos?		
TOTAL				11	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Matriz de la observación

Título: Calidad de servicio y confianza pública para la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Andahuaylas – Apurímac, periodo 2023.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem de observación	Opciones de Respuesta	# Preguntas	%
Calidad de Servicio	Tangibilidad	Infraestructura y equipamiento	1. Las oficinas municipales cuentan con infraestructura adecuada.	() Sí () Parcialmente () No	5	45,5%
		Orden y limpieza	2. Se observa limpieza en las instalaciones y áreas de atención.	() Sí () Parcialmente () No		
	Fiabilidad o confiabilidad	Cumplimiento de procesos	3. Los funcionarios cumplen con los procedimientos establecidos.	() Sí () Parcialmente () No		
	Capacidad de respuesta	Tiempos de atención	4. Los ciudadanos son atendidos en un tiempo razonable.	() Rápido () Moderado () Lento		
	Seguridad y profesionalismo	Profesionalismo del personal	5. El personal muestra una actitud profesional en la atención.	() Sí () Parcialmente () No		
	Empatía	Comunicación y trato	6. Los funcionarios muestran empatía y cordialidad en la atención.	() Excelente () Regular () Deficiente		
Confianza Pública	Percepción de corrupción	Transparencia de procesos	7. Se observa transparencia en la atención a los ciudadanos.	() Sí () Parcialmente () No	3	27,3%
	Presencia física de autoridades	Disponibilidad de autoridades	8. Las autoridades supervisan el desarrollo de la atención de los ciudadanos.	() Frecuente () Ocasional () No se observa		
	Prestación de servicios a la ciudadanía	Eficiente y comprometidos	9. Se observa una atención con eficiencia y compromiso.	() Sí () Parcialmente () No		
Satisfacción Ciudadana	Tiempo de atención	Rapidez en la atención	10. Los ciudadanos son atendidos sin largas esperas.	() Rápido () Moderado () Lento	3	27,2%
	Trato recibido	Amabilidad y disposición del personal	11. El trato hacia los ciudadanos es cortés y respetuoso.	() Excelente () Regular () Deficiente		
	Condición de instalaciones y equipos	Mantenimiento de espacios públicos	12. Las oficinas y equipos se encuentran en buen estado.	() Sí () Parcialmente () No		
TOTAL					11	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO



DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

Encuesta N°: _____

Datos generales del trabajador:

1. **Sexo:** Masculino ☐ Femenino ☐
2. **Edad:** _____ años
3. **Nivel de instrucción:** Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior ☐

Instrucciones:

Estimado(a) ciudadano(a).

A continuación, se le presenta una serie de afirmaciones para su valoración. No existen respuestas correctas o incorrectas; simplemente, seleccione la opción que mejor represente su percepción. Para ello, puede marcar con una “X” o encerrar en un círculo la opción de su elección.

A. CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	Ítems o reactivos:	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
D1	Tangibilidad					
1	La entidad municipal cuenta con una infraestructura e instalaciones modernas y adecuadas para brindarle un buen servicio.	1	2	3	4	5
2	Observa orden y limpieza en los diferentes espacios de atención dentro de la entidad municipal.	1	2	3	4	5
3	Los equipos que se emplean en las distintas áreas son de última generación y son totalmente funcionales.	1	2	3	4	5
D2	Fiabilidad o confiabilidad					
4	La entidad municipal toma las medidas necesarias para evitar, eliminar errores, fallas o deficiencias al momento de brindar la atención a los usuarios.	1	2	3	4	5
5	La entidad municipal muestra un interés real para dar solución a los distintos problemas que aquejan a los usuarios.	1	2	3	4	5
6	La entidad edil brinda un servicio que se halla enfocado en garantizar la satisfacción de todos los usuarios.	1	2	3	4	5
D3	Capacidad de respuesta					
7	La respuesta de la entidad edil respecto a las solicitudes y requerimientos de la población se da de forma oportuna.	1	2	3	4	5
8	Todas las áreas de la entidad municipal se caracterizan por la puntualidad y el estricto cumplimiento de sus horarios de	1	2	3	4	5

	atención.					
9	La entidad edil responde de forma igualitaria y sin distinción frente a los requerimientos de cualquiera de sus usuarios o pobladores.	1	2	3	4	5
D4	Seguridad y profesionalismo					
10	Los servidores y colaboradores de la entidad municipal se caracterizan por su aptitud, profesionalismo y servicio a favor de la ciudadanía.	1	2	3	4	5
11	Los servidores municipales sirven a los usuarios siempre con un trato justo y de forma comprensiva.	1	2	3	4	5
12	La entidad municipal, así como sus distintas áreas gozan de buena credibilidad por parte de los usuarios.	1	2	3	4	5
D5	Empatía					
13	Existe un grado excelente de comunicación entre los servidores de la entidad edil y los usuarios o la ciudadanía en general.	1	2	3	4	5
14	En la atención, los servidores públicos de la entidad edil se ponen en la posición o situación de los usuarios y la población.	1	2	3	4	5
15	Los servidores públicos cumplen a cabalidad las normativas de la entidad edil, pero a su vez son comprensivos con las necesidades de los usuarios.	1	2	3	4	5

B. CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CONFIANZA PÚBLICA

Nº	Ítems o reactivos	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
D1	Percepción de la corrupción					
1	Los ciudadanos perciben que hay un nivel bajo de corrupción en las autoridades y funcionarios de la entidad municipal.	1	2	3	4	5
2	Considera que la reducción de los niveles de corrupción contribuiría a fortalecer la confianza pública.	1	2	3	4	5
3	Las autoridades y funcionario toman acción frente a indicios de corrupción dentro de la entidad municipal.	1	2	3	4	5
4	El tiempo de respuesta y pronunciamiento frente a quejas y denuncias referidas a actos de corrupción es inmediato y oportuno.	1	2	3	4	5
5	Los actos de corrupción afectan al normal desarrollo de la localidad.	1	2	3	4	5
6	La corrupción afecta al cumplimiento de los objetivos, a la prestación y la satisfacción de requerimientos de la población.	1	2	3	4	5
D2	Presencia física de las autoridades					
7	Las autoridades y funcionarios de la entidad municipal muestran disponibilidad y predisposición para atender los requerimientos de la población.	1	2	3	4	5
8	Considera que cualquier ciudadano tiene una atención adecuada de parte las autoridades y funcionarios de la entidad edil.	1	2	3	4	5

9	Las autoridades y funcionarios de la entidad edil responden rápida y efectivamente frente a casos de emergencia que se presentan en la jurisdicción del gobierno local.	1	2	3	4	5
10	Consideras que un tiempo de respuesta efectivo y rápido incrementaría la confianza pública.	1	2	3	4	5
11	Las autoridades de la entidad edil atienden personalmente algunos requerimientos que son apremiantes y de necesidad en la población.	1	2	3	4	5
12	La presencia física de las autoridades de la entidad municipal te genera confianza.	1	2	3	4	5
D3	Prestación de servicios a la ciudadanía					
13	Los distintos servicios que presta la entidad municipal son adecuados y cumplen con estándares aceptables.	1	2	3	4	5
14	Mejorar la calidad y la atención oportuna de los servicios que presta la entidad en sus diversas áreas incrementaría la confianza pública.	1	2	3	4	5
15	Las autoridades muestran un compromiso efectivo para con la adecuada prestación de los servicios que brinda la entidad edil.	1	2	3	4	5
16	Usted como ciudadano se siente satisfecho con el compromiso mostrado de parte de las autoridades locales.	1	2	3	4	5
17	Considera que todos los servicios prestados por la entidad edil son gestionados eficientemente.	1	2	3	4	5
18	Una prestación de servicios eficiente, idóneo y oportuno mejoraría la confianza pública de los ciudadanos.	1	2	3	4	5

C. CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Nº	Ítems o reactivos	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
D1	Tiempo de atención					
1	Al apersonarse a la entidad municipal para realizar algún trámite, pago, consulta o requerimiento experimenta alguna demora en la atención.	1	2	3	4	5
2	Al realizar cualquier tipo de trámite o procedimiento en la entidad municipal los trabajadores se esmeran para que la atención sea oportuna y el tiempo de espera se reduzca.	1	2	3	4	5
3	Al realizar cualquier tipo de trámite o procedimiento en la entidad edil, considera que el tiempo de respuesta es el adecuado.	1	2	3	4	5
4	Los servidores públicos de la entidad edil realizan su labor de forma óptima de manera que los requerimientos, procesos o solicitudes de los ciudadanos sean atendidos en la brevedad posible.	1	2	3	4	5
5	Al haber realizado algún proceso o trámite en la municipalidad, considera que la atención prestada fue la oportuna y adecuada considerando el tiempo de demora y de respuesta.	1	2	3	4	5
6	Los funcionarios públicos cumplen con sus funciones de manera óptima, muestran su predisposición y servicio hacia la ciudadanía.	1	2	3	4	5

D2	Trato recibido					
7	Lo funcionarios de la entidad municipal se esfuerzan en brindar una excelente prestación hacia la ciudadanía, con proactividad y dedicación.	1	2	3	4	5
8	Las autoridades y funcionario de la entidad edil buscan siempre atender y dar respuesta a todos los requerimientos de la población, y siempre con el sentido del servicio hacia la ciudadanía.	1	2	3	4	5
9	Los funcionarios y autoridades de la municipalidad atienden a cualquier ciudadano con cordialidad y gentileza.	1	2	3	4	5
10	Considera que las autoridades y funcionarios de la municipalidad priorizan la cordialidad y amabilidad en la atención a los pobladores.	1	2	3	4	5
11	Las autoridades y funcionarios de la municipalidad atienden con empatía todas las consultas y dudas de los ciudadanos.	1	2	3	4	5
12	Considera que los funcionarios y autoridades de la municipalidad tienen vocación de servicio a la ciudadanía.	1	2	3	4	5
D3	Condición de las instalaciones y equipos					
13	Las distintas áreas de la entidad municipal cuentan con equipos modernos y mobiliario en buen estado.	1	2	3	4	5
14	Considera usted que los equipos, materiales empleados por la municipalidad son los adecuados y contribuyen a la rápida y correcta atención a la ciudadanía.	1	2	3	4	5
15	Considera que la distribución de las distintas áreas de la entidad municipal son las adecuadas y se aprovechan apropiadamente todos los ambientes de la entidad.	1	2	3	4	5
16	La distribución de las diferentes áreas de la municipalidad contribuye a que los ciudadanos que se apersonan a la entidad puedan ubicarlos fácilmente.	1	2	3	4	5
17	Consideras que el tamaño y las dimensiones de la infraestructura son los adecuados para albergar todas las áreas o unidades conformantes de la estructura municipal.	1	2	3	4	5
18	Los distintos espacios o ambientes destinados a cada área o unidad de la municipalidad son los idóneos para la correcta y oportuna atención a los ciudadanos.	1	2	3	4	5

¡¡¡Gracias por su colaboración...!!!

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO



GUÍA DE ENTREVISTA A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD

Datos personales de los entrevistados

Estimado(a) colaborador(a), antes de responder el cuestionario, le solicitamos completar los siguientes datos:

- A. Género : Masculino ☐ Femenino ☐
- B. Edad : _____ años.
- C. Estado civil: Soltero(a) ☐ Casado(a) ☐ Viudo(a) ☐ Conviviente ☐ Divorciado(a) ☐

Instrucciones:

Estimado colaborador de la entidad.

A continuación, se presentan una serie de preguntas orientadas a recoger su percepción. No existen respuestas correctas o incorrectas; su opinión es fundamental para este proceso. Le solicitamos responder de manera clara y sincera.

I. Calidad de servicio

1. ¿Cómo considera que la infraestructura, el orden y la limpieza de las instalaciones de la entidad municipal, así como la funcionalidad de los equipos utilizados, impactan en la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos?

Fundamente su respuesta.

.....

.....

.....

.....

.....

2. ¿Cómo evalúa la efectividad de las medidas que toma la entidad municipal para prevenir y corregir errores en la atención al usuario, y de qué manera cree que esto refleja su interés en resolver los problemas que enfrentan los ciudadanos y garantizar su satisfacción?

Fundamente su respuesta.

.....

.....

.....

.....

.....

3. ¿Cómo percibe la puntualidad y la equidad en la respuesta de la entidad municipal a las solicitudes de los ciudadanos, y qué impacto considera que tiene esto en la satisfacción general de la población con respecto a los servicios brindados?

Fundamente su respuesta.

.....

.....

.....

-
-
4. ¿Qué opinas sobre la profesionalidad y el trato de los servidores municipales hacia los ciudadanos, y cómo crees que esto influye en la credibilidad que la entidad tiene ante la comunidad?

Fundamente su respuesta.

-
-
-
-
-
5. ¿Cómo describirías la comunicación entre los servidores públicos de la entidad edil y los ciudadanos, y de qué manera crees que esta interacción, junto con la comprensión de las necesidades de los usuarios, afecta la calidad del servicio que se ofrece?

Fundamente su respuesta.

II. Confianza pública

-
-
-
-
-
6. ¿Qué tan importante consideras que es la percepción de corrupción en las autoridades y funcionarios de la entidad municipal para la confianza pública, y qué acciones crees que deberían implementarse para mejorar la transparencia y la respuesta a las quejas relacionadas con este tema?

Fundamente su respuesta.

-
-
-
-
-
7. ¿Cómo percibes la atención que reciben los ciudadanos por parte de las autoridades y funcionarios de la entidad edil, y en qué medida crees que un tiempo de respuesta rápido y la atención personal a los casos urgentes podrían influir en la confianza pública?

Fundamente su respuesta.

-
-
-
-
-
8. ¿En qué medida considera que la calidad y la eficiencia de los servicios prestados por la entidad municipal influyen en su satisfacción como ciudadano y en su confianza en las autoridades locales?

Fundamente su respuesta.

.....

.....

.....

.....

.....

III. Satisfacción ciudadana

9. ¿Cómo calificaría su experiencia al realizar trámites en la entidad municipal en términos de tiempo de espera y calidad de atención, y qué aspectos considera que podrían mejorarse para optimizar este proceso?

Fundamente su respuesta.

.....

.....

.....

.....

.....

10. ¿Qué tan importante considera que es la cordialidad y la empatía en la atención que brindan los funcionarios de la municipalidad hacia los ciudadanos, y cómo cree que esto influye en la satisfacción general de la población con respecto a los servicios que se ofrecen?

Fundamente su respuesta.

.....

.....

.....

.....

.....

11. ¿Cómo evalúa la adecuación de los equipos y el mobiliario de la municipalidad, así como la distribución de sus áreas, en términos de su contribución a una atención rápida y eficiente para los ciudadanos?

Fundamente su respuesta.

.....

.....

.....

.....

.....

Muchas gracias.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO



GUÍA DE OBSERVACIÓN - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
ANDAHUAYLAS

Fecha: _____

Hora de observación: _____

Lugar de observación: _____

Nombre del observador: _____

INDICACIONES: Marque con una (X) la opción que corresponda según la observación realizada.

Descripción		Opciones de respuesta		
VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO				
D1	Tangibilidad			
1	Las oficinas municipales cuentan con infraestructura adecuada.	Sí	Parcialmente	No
2	Se observa limpieza en las instalaciones y áreas de atención.	Sí	Parcialmente	No
D2	Fiabilidad o confiabilidad			
3	Los funcionarios cumplen con los procedimientos establecidos.	Sí	Parcialmente	No
D3	Capacidad de respuesta			
4	Los ciudadanos son atendidos en un tiempo razonable.	Rápido	Moderado	Lento
D4	Seguridad y profesionalismo			
5	El personal muestra una actitud profesional en la atención.	Sí	Parcialmente	No
D5	Empatía			
6	Los funcionarios muestran empatía y cordialidad en la atención.	Excelente	Regular	Deficiente
VARIABLE CONFIANZA PÚBLICA				
D1	Percepción de corrupción			
7	Se observa transparencia en la atención a los ciudadanos	Sí	Parcialmente	No
D2	Presencia física de autoridades			
8	Las autoridades supervisan el desarrollo de la atención de los ciudadanos.	Frecuente	Ocasional	No se observa
D3	Prestación de servicios a la ciudadanía			
9	Se observa una atención con eficiencia y compromiso.	Sí	Parcialmente	No
VARIABLE SATISFACCIÓN CIUDADANA				
D1	Tiempo de atención			
10	Los ciudadanos son atendidos sin largas esperas.	Rápido	Moderado	Lento
D2	Trato recibido			
11	El trato hacia los ciudadanos es cortés y respetuoso.	Excelente	Regular	Deficiente
D3	Condición de instalaciones y equipos			
12	Las oficinas y equipos se encuentran en buen estado.	Sí	Parcialmente	No

Anexo 4. Validación por juicio de expertos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Título del Estudio:

Calidad de servicio y confianza pública para la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, periodo 2023.

La validación del cuestionario como instrumento de recolección de datos permite verificar su correspondencia con los objetivos del estudio y asegurar su rigor metodológico.

Cada ítem debe ser calificado según los criterios de Pertinencia¹, Relevancia² y Claridad³:

Escala de valoración:

Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Indiferente (I)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

Instrucciones:

- Marcar con una "X" la casilla correspondiente a la evaluación.
- En caso necesario, incluir sugerencias de mejora para optimizar la calidad del instrumento.

VARIABLES / dimensiones / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
VARIABLE 1: Calidad de servicio	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Tangibilidad																
1. La entidad municipal cuenta con una infraestructura e instalaciones modernas y adecuadas para brindarle un buen servicio.					x					x					x	Ninguna
2. Observa orden y limpieza en los diferentes espacios de atención dentro de la entidad municipal.					x					x					x	Ninguna
3. Los equipos que se emplean en las distintas áreas son de última generación y son totalmente funcionales.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 2: Fiabilidad o confiabilidad																
4. La entidad municipal toma las medidas necesarias para evitar, eliminar errores, fallas o deficiencias al momento de brindar la atención a los usuarios.					x					x					x	Ninguna
5. La entidad municipal muestra un interés real para dar solución a los distintos problemas que aquejan a los usuarios.					x					x					x	Ninguna
6. La entidad edil brinda un servicio que se halla enfocado en garantizar la satisfacción de todos los usuarios.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 3: Capacidad de respuesta																
7. La respuesta de la entidad edil respecto a las solicitudes y requerimientos de la población se da de forma oportuna.					x					x					x	Ninguna
8. Todos los areas de la entidad municipal se caracterizan por la puntualidad y el estricto cumplimiento de sus horarios de atención.					x					x					x	Ninguna
9. La entidad edil responde de forma igualitaria y sin distinción frente a los requerimientos de cualquiera de sus usuarios o pobladores.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 4: Seguridad y profesionalismo																
10. Los servidores y colaboradores de la entidad municipal se caracterizan por su aptitud, profesionalismo y servicio a favor de la ciudadanía.					x					x					x	Ninguna

11. Los servidores municipales sirven a los usuarios siempre con un trato justo y de forma comprensiva.					x					x					x	Ninguna
12. La entidad municipal, así como sus distintas áreas gozan de buena credibilidad por parte de los usuarios.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 5: Empatía					x											
13. Existe un grado excelente de comunicación entre los servidores de la entidad edil y los usuarios o la ciudadanía en general.					x					x					x	Ninguna
14. En la atención, los servidores públicos de la entidad edil se ponen en la posición o situación de los usuarios y la población.					x					x					x	Ninguna
15. Los servidores públicos cumplen a cabalidad las normativas de la entidad edil, pero a su vez son comprensivos con las necesidades de los usuarios.					x					x					x	Ninguna
VARIABLE 2: Confianza pública	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Percepción de la corrupción																
1. Los ciudadanos perciben que hay un nivel bajo de corrupción en las autoridades y funcionarios de la entidad municipal.					x					x					x	Ninguna
2. Considera que la reducción de los niveles de corrupción contribuiría a fortalecer la confianza pública.					x					x					x	Ninguna
3. Las autoridades y funcionarios toman acción frente a indicios de corrupción dentro de la entidad municipal.					x					x					x	Ninguna
4. El tiempo de respuesta y procesamiento frente a quejas y denuncias referidas a actos de corrupción es inmediato y oportuno.					x					x					x	Ninguna
5. Los actos de corrupción afectan al normal desarrollo de la localidad.					x					x					x	Ninguna
6. La corrupción afecta al cumplimiento de los objetivos, a la prestación y la satisfacción de requerimientos de la población.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 2: Presencia física de las autoridades																
7. Las autoridades y funcionarios de la entidad municipal muestran disponibilidad y predisposición para atender los requerimientos de la población.					x					x					x	Ninguna
8. Considera que cualquier ciudadano tiene una atención adecuada de parte las autoridades y funcionarios de la entidad edil.					x					x					x	Ninguna
9. Las autoridades y funcionarios de la entidad edil responden rápida y efectivamente frente a casos de emergencia que se presentan en la jurisdicción del gobierno local.					x					x					x	Ninguna
10. Considera que un tiempo de respuesta efectivo y rápido incrementaría la confianza pública.					x					x					x	Ninguna
11. Las autoridades de la entidad edil atienden personalmente algunos requerimientos que son apremiantes y de necesidad en la población.					x					x					x	Ninguna
12. La presencia física de las autoridades de la entidad municipal le genera confianza.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 3: Prestación de servicios a la ciudadanía																
13. Los distintos servicios que presta la entidad municipal son adecuados y cumplen con estándares aceptables.					x					x					x	Ninguna
14. Mejorar la calidad y la atención oportuna de los servicios que presta la entidad en sus diversas áreas incrementaría la confianza pública.					x					x					x	Ninguna
15. Las autoridades muestran un compromiso efectivo para con la adecuada prestación de los servicios que brinda la entidad edil.					x					x					x	Ninguna

16. Usted como ciudadano se siente satisfecho con el compromiso mostrado de parte de las autoridades locales.					x					x					x	Ninguna
17. Considera que todos los servicios prestados por la entidad edil son gestionados eficientemente.					x					x					x	Ninguna
18. Una prestación de servicios eficiente, idónea y oportuna mejoraría la confianza pública de los ciudadanos.					x					x					x	Ninguna
VARIABLE 3: Satisfacción ciudadana	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Tiempo de atención																
1. Al apersonarse a la entidad municipal para realizar algún trámite, paso, consulta o requerimiento experimenta alguna demora en la atención.					x					x					x	Ninguna
2. Al realizar cualquier tipo de trámite o procedimiento en la entidad municipal los trabajadores se esmeran para que la atención sea oportuna y el tiempo de espera se reduzca.					x					x					x	Ninguna
3. Al realizar cualquier tipo de trámite o procedimiento en la entidad edil, considera que el tiempo de respuesta es el adecuado.					x					x					x	Ninguna
4. Los servidores públicos de la entidad edil realizan su labor de forma óptima de manera que los requerimientos, procesos o solicitudes de los ciudadanos sean atendidos en la brevedad posible.					x					x					x	Ninguna
5. Al haber realizado algún proceso o trámite en la municipalidad, considera que la atención prestada fue la oportuna y adecuada considerando el tiempo de demora y de respuesta.					x					x					x	Ninguna
6. Los funcionarios públicos cumplen con sus funciones de manera óptima, muestran su predisposición y servicio hacia la ciudadanía.				x						x					x	Ninguna
Dimensión 2: Trato recibido																
7. Los funcionarios de la entidad municipal se esfuerzan en brindar una excelente prestación hacia la ciudadanía, con proactividad y dedicación.					x					x					x	Ninguna
8. Las autoridades y funcionarios de la entidad edil buscan siempre atender y dar respuesta a todos los requerimientos de la población, y siempre con el sentido del servicio hacia la ciudadanía.					x					x					x	Ninguna
9. Los funcionarios y autoridades de la municipalidad atienden a cualquier ciudadano con cordialidad y gentileza.					x					x					x	Ninguna
10. Considera que las autoridades y funcionarios de la municipalidad priorizan la cordialidad y amabilidad en la atención a los pobladores.					x					x					x	Ninguna
11. Las autoridades y funcionarios de la municipalidad atienden con empatía todas las consultas y dudas de los ciudadanos.					x					x					x	Ninguna
12. Considera que los funcionarios y autoridades de la municipalidad tienen vocación de servicio a la ciudadanía.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 3: Condición de las instalaciones y equipos																
13. Las distintas áreas de la entidad municipal cuentan con equipos modernos y mobiliario en buen estado.					x					x					x	Ninguna
14. Considera usted que los equipos, materiales empleados por la municipalidad son los adecuados y contribuyen a la rápida y correcta atención a la ciudadanía.					x					x					x	Ninguna
15. Considera que la distribución de las distintas áreas de la entidad municipal son las adecuadas y se aprovechan apropiadamente todos los ambientes de la entidad.					x					x					x	Ninguna

16. La distribución de las diferentes áreas de la municipalidad contribuye a que los ciudadanos que se apersonan a la entidad puedan ubicarlos fácilmente.					x					x					x	Ninguna
17. Considera que el tamaño y las dimensiones de la infraestructura son los adecuados para albergar todas las áreas o unidades conformantes de la estructura municipal.					x					x					x	Ninguna
18. Los distintos espacios o ambientes destinados a cada área o unidad de la municipalidad son los idóneos para la correcta y oportuna atención a los ciudadanos.					x					x					x	Ninguna

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: YUPANQUI VILLANUEVA HUMBERTO RAFAEL

DNI N°: 04031446

Especialidad del validador: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

N° de años de Experiencia profesional: 18

Andahuaylas, 23 de octubre de 2024

**Pertinencia:* El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

**Relevancia:* El ítem es apropiado para expresar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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


Firma del Experto Informante
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Título del Estudio:

Calidad de servicio y confianza pública para la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, periodo 2023.

La validación del cuestionario como instrumento de recolección de datos permite verificar su correspondencia con los objetivos del estudio y asegurar su rigor metodológico.

Cada ítem debe ser calificado según los criterios de Pertinencia¹, Relevancia² y Claridad³.

Escala de valoración:

Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Indiferente (I)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

Instrucciones:

- Marcar con una "X" la casilla correspondiente a la evaluación.
- En caso necesario, incluir sugerencias de mejora para optimizar la calidad del instrumento.

VARIABLES / dimensiones / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
VARIABLE 1: Calidad de servicio	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Tangibilidad																
1. La entidad municipal cuenta con una infraestructura e instalaciones modernas y adecuadas para brindarle un buen servicio.					x					x					x	Ninguna
2. Observa orden y limpieza en los diferentes espacios de atención dentro de la entidad municipal.					x					x				x		Ninguna
3. Los equipos que se emplean en las distintas áreas son de última generación y son totalmente funcionales.					x					x						Ninguna
Dimensión 2: Fiabilidad o confiabilidad																
4. La entidad municipal toma las medidas necesarias para evitar, eliminar errores, fallas o deficiencias al momento de brindar la atención a los usuarios.					x					x					x	Ninguna
5. La entidad municipal muestra un interés real para dar solución a los distintos problemas que aquejan a los usuarios.					x					x					x	Ninguna
6. La entidad edil brinda un servicio que se halla enfocado en garantizar la satisfacción de todos los usuarios.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 3: Capacidad de respuesta																
7. La respuesta de la entidad edil respecto a las solicitudes y requerimientos de la población se da de forma oportuna.					x					x					x	Ninguna
8. Todas las áreas de la entidad municipal se caracterizan por la puntualidad y el estricto cumplimiento de sus horarios de atención.					x					x					x	Ninguna
9. La entidad edil responde de forma igualitaria y sin distinción frente a los requerimientos de cualquiera de sus usuarios o pobladores.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 4: Seguridad y profesionalismo																
10. Los servidores y colaboradores de la entidad municipal se caracterizan por su aptitud, profesionalismo y servicio a favor de la ciudadanía.					x					x					x	Ninguna

11. Los servidores municipales sirven a los usuarios siempre con un trato justo y de forma comprensiva.					x					x					x	Ninguna
12. La entidad municipal, así como sus distintas áreas gozan de buena credibilidad por parte de los usuarios.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 5: Empatía																
13. Existe un grado excelente de comunicación entre los servidores de la entidad edil y los usuarios o la ciudadanía en general.					x					x					x	Ninguna
14. En la atención, los servidores públicos de la entidad edil se ponen en la posición o situación de los usuarios y la población.					x					x					x	Ninguna
15. Los servidores públicos cumplen a cabalidad las normativas de la entidad edil, pero a su vez son comprensivos con las necesidades de los usuarios.					x					x					x	Ninguna
VARIABLE 2: Confianza pública	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Percepción de la corrupción																
1. Los ciudadanos perciben que hay un nivel bajo de corrupción en las autoridades y funcionarios de la entidad municipal.					x					x					x	Ninguna
2. Considera que la reducción de los niveles de corrupción contribuiría a fortalecer la confianza pública.					x					x					x	Ninguna
3. Las autoridades y funcionarios toman acción frente a indicios de corrupción dentro de la entidad municipal.					x					x					x	Ninguna
4. El tiempo de respuesta y pronunciamiento frente a quejas y denuncias referidas a actos de corrupción es inmediato y oportuno.					x					x					x	Ninguna
5. Los actos de corrupción afectan al normal desarrollo de la localidad.					x					x					x	Ninguna
6. La corrupción afecta al cumplimiento de los objetivos, a la prestación y la satisfacción de requerimientos de la población.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 2: Presencia física de las autoridades																
7. Las autoridades y funcionarios de la entidad municipal muestran disponibilidad y predisposición para atender los requerimientos de la población.					x					x					x	Ninguna
8. Considera que cualquier ciudadano tiene una atención adecuada de parte las autoridades y funcionarios de la entidad edil.					x					x					x	Ninguna
9. Las autoridades y funcionarios de la entidad edil responden rápida y efectivamente frente a casos de emergencia que se presentan en la jurisdicción del gobierno local.					x					x					x	Ninguna
10. Considera que un tiempo de respuesta efectivo y rápido incrementaría la confianza pública.					x					x					x	Ninguna
11. Las autoridades de la entidad edil atienden personalmente algunos requerimientos que son urgentes y de necesidad en la población.					x					x					x	Ninguna
12. La presencia física de las autoridades de la entidad municipal le genera confianza.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 3: Prestación de servicios a la ciudadanía																
13. Los distintos servicios que presta la entidad municipal son adecuados y cumplen con estándares aceptables.					x					x					x	Ninguna
14. Mejorar la calidad y la atención oportuna de los servicios que presta la entidad en sus diversas áreas incrementaría la confianza pública.					x					x					x	Ninguna
15. Las autoridades muestran un compromiso efectivo para con la adecuada prestación de los servicios que brinda la entidad edil.					x					x					x	Ninguna

16. La distribución de las diferentes áreas de la municipalidad contribuye a que los ciudadanos se expresen a la entidad rascaos ubicarlos fácilmente.			x			x					x	Ninguna
17. Consideras que el tamaño y las dimensiones de la infraestructura son los adecuados para albergar todas las áreas o unidades conformantes de la estructura municipal.			x			x				x		Ninguna
18. Los distintos espacios o ambientes destinados a cada área o unidad de la municipalidad son los idóneos para la correcta y oportuna atención a los ciudadanos.			x			x				x		Ninguna

DNI N°: 17936558

Nº de años de Experiencia profesional: 20

³ *Portinoncha*: El item corresponde al concepto técnico *Formalidad*.

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

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

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

Firma del experto informante _____
Especialidad _____

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Título del Estudio:

Calidad de servicio y confianza pública para la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, periodo 2023.

La validación del cuestionario como instrumento de recolección de datos permite verificar su correspondencia con los objetivos del estudio y asegurar su rigor metodológico.

Cada ítem debe ser calificado según los criterios de Pertinencia¹, Relevancia² y Claridad³:

Escala de valoración:

Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Indiferente (I)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

Instrucciones:

- Marcar con una "X" la casilla correspondiente a la evaluación.
- En caso necesario, incluir sugerencias de mejora para optimizar la calidad del instrumento.

VARIABLES / dimensiones / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
VARIABLE 1: Calidad de servicio	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Tangibilidad																
1. La entidad municipal cuenta con una infraestructura e instalaciones modernas y adecuadas para brindarle un buen servicio.					x					x					x	Ninguna
2. Observa orden y limpieza en los diferentes espacios de atención dentro de la entidad municipal.					x					x					x	Ninguna
3. Los equipos que se emplean en las distintas áreas son de última generación y son totalmente funcionales.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 2: Fiabilidad o confiabilidad																
4. La entidad municipal toma las medidas necesarias para evitar, eliminar errores, fallas o deficiencias al momento de brindar la atención a los usuarios.					x					x					x	Ninguna
5. La entidad municipal muestra un interés real para dar solución a los distintos problemas que aquejan a los usuarios.					x					x					x	Ninguna
6. La entidad edil brinda un servicio que se halla enfocado en garantizar la satisfacción de todos los usuarios.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 3: Capacidad de respuesta																
7. La respuesta de la entidad edil respecto a las solicitudes y requerimientos de la población se da de forma oportuna.					x					x					x	Ninguna
8. Todas las áreas de la entidad municipal se caracterizan por la puntualidad y el estricto cumplimiento de sus horarios de atención.					x					x					x	Ninguna
9. La entidad edil responde de forma igualitaria y sin distinción frente a los requerimientos de cualquiera de sus usuarios o pobladores.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 4: Seguridad y profesionalismo																
10. Los servidores y colaboradores de la entidad municipal se caracterizan por su aptitud, profesionalismo y servicio a favor de la ciudadanía.					x					x					x	Ninguna

11. Los servidores municipales sirven a los usuarios siempre con un trato justo y de forma cortés.						X											X	Ninguna
12. La entidad municipal, así como sus distintas áreas gozan de buena credibilidad por parte de los usuarios.						X											X	Ninguna
Dimensión 5: Empatía																		
13. Existe un grado excelente de comunicación entre los servidores de la entidad edil y los usuarios o la ciudadanía en general.						X											X	Ninguna
14. En la atención, los servidores públicos de la entidad edil se ponen en la posición o situación de los usuarios y la población.						X											X	Ninguna
15. Los servidores públicos cumplen a cabalidad las normativas de la entidad edil, pero a su vez son comprensivos con las necesidades de los usuarios.						X											X	Ninguna
VARIABLE 2: Confianza pública	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA			
Dimensión 1: Percepción de la corrupción																		
1. Los ciudadanos perciben que hay un nivel bajo de corrupción en las autoridades y funcionarios de la entidad municipal.						X											X	Ninguna
2. Considera que la reducción de los niveles de corrupción contribuiría a fortalecer la confianza pública.						X											X	Ninguna
3. Las autoridades y funcionarios toman acción frente a indicios de corrupción dentro de la entidad municipal.						X											X	Ninguna
4. El tiempo de respuesta y pronunciamiento frente a quejas y denuncias referidas a actos de corrupción es inmediato y oportuno.						X											X	Ninguna
5. Los actos de corrupción afectan al normal desarrollo de la localidad.						X											X	Ninguna
6. La corrupción afecta al cumplimiento de los objetivos, a la prestación y la satisfacción de requerimientos de la población.						X											X	Ninguna
Dimensión 2: Presencia física de las autoridades																		
7. Las autoridades y funcionarios de la entidad municipal muestran disponibilidad y predisposición para atender los requerimientos de la población.						X											X	Ninguna
8. Considera que cualquier ciudadano tiene una atención adecuada de parte de las autoridades y funcionarios de la entidad edil.						X											X	Ninguna
9. Las autoridades y funcionarios de la entidad edil responden rápida y efectivamente frente a casos de emergencia que se presentan en la jurisdicción del gobierno local.						X											X	Ninguna
10. Considera que un tiempo de respuesta efectivo y rápido incrementaría la confianza pública.						X											X	Ninguna
11. Las autoridades de la entidad edil atienden personalmente algunos requerimientos que son urgentes y de necesidad en la población.						X											X	Ninguna
12. La presencia física de las autoridades de la entidad municipal le genera confianza.						X											X	Ninguna
Dimensión 3: Prestación de servicios a la ciudadanía																		
13. Los distintos servicios que presta la entidad municipal son adecuados y cumplen con estándares aceptables.						X											X	Ninguna
14. Mejorar la calidad y la atención oportuna de los servicios que presta la entidad en sus diversas áreas incrementaría la confianza pública.						X											X	Ninguna
15. Las autoridades muestran un compromiso efectivo para con la adecuada prestación de los servicios que brinda la entidad edil.						X											X	Ninguna

16. Usted como ciudadano se siente satisfecho con el compromiso mostrado de parte de las autoridades locales.					x					x					x	Ninguna
17. Considera que todos los servicios prestados por la entidad edil son gestionados eficientemente.					x					x					x	Ninguna
18. Una prestación de servicios eficiente, idónea y oportuna mejoraría la confianza pública de los ciudadanos.					x					x					x	Ninguna
VARIABLE 3: Satisfacción ciudadana	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Tiempo de atención																
1. Al acercarse a la entidad municipal para realizar algún trámite, pago, consulta o requerimiento experimenta alguna demora en la atención.					x					x					x	Ninguna
2. Al realizar cualquier tipo de trámite o procedimiento en la entidad municipal los trabajadores se esmeran para que la atención sea oportuna y el tiempo de espera se reduce.					x					x					x	Ninguna
3. Al realizar cualquier tipo de trámite o procedimiento en la entidad edil, considera que el tiempo de respuesta es el adecuado.					x					x					x	Ninguna
4. Los servidores públicos de la entidad edil realizan su labor de forma óptima de manera que los requerimientos, procesos o solicitudes de los ciudadanos sean atendidos en la brevedad posible.					x					x					x	Ninguna
5. Al haber realizado algún proceso o trámite en la municipalidad, considera que la atención prestada fue la oportuna y adecuada considerando el tiempo de demora y de respuesta.					x					x					x	Ninguna
6. Los funcionarios públicos cumplen con sus funciones de manera óptima, muestran su predisposición y servicio hacia la ciudadanía.				x						x					x	Ninguna
Dimensión 2: Trato recibido																
7. Los funcionarios de la entidad municipal se esfuerzan en brindar una excelente prestación hacia la ciudadanía, con proactividad y dedicación.					x					x					x	Ninguna
8. Las autoridades y funcionarios de la entidad edil buscan siempre atender y dar respuesta a todos los requerimientos de la población, y siempre con el sentido del servicio hacia la ciudadanía.					x					x					x	Ninguna
9. Los funcionarios y autoridades de la municipalidad atienden a cualquier ciudadano con cordialidad y gentileza.					x					x					x	Ninguna
10. Considera que las autoridades y funcionarios de la municipalidad priorizan la cordialidad y amabilidad en la atención a los pobladores.					x					x					x	Ninguna
11. Las autoridades y funcionarios de la municipalidad atienden con empatía todas las consultas y dudas de los ciudadanos.					x					x					x	Ninguna
12. Considera que los funcionarios y autoridades de la municipalidad tienen vocación de servicio a la ciudadanía.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 3: Condición de las instalaciones y equipos																
13. Las distintas áreas de la entidad municipal cuentan con equipos modernos y mobiliario en buen estado.					x					x					x	Ninguna
14. Considera usted que los equipos, materiales empleados por la municipalidad son los adecuados y contribuyen a la rápida y correcta atención a la ciudadanía.					x					x					x	Ninguna
15. Considera que la distribución de las distintas áreas de la entidad municipal son las adecuadas y se aprovechan apropiadamente todos los ambientes de la entidad.					x					x					x	Ninguna

16. La distribución de las diferentes áreas de la municipalidad contribuye a que los ciudadanos que se acercan a la entidad puedan ubicarlos fácilmente.					x					x					x	Ninguna
17. Considera que el tamaño y las dimensiones de la infraestructura son los adecuados para albergar todas las áreas o unidades conformantes de la estructura municipal.					x					x					x	Ninguna
18. Los distintos espacios o ambientes destinados a cada área o unidad de la municipalidad son los idóneos para la correcta y oportuna atención a los ciudadanos.					x					x					x	Ninguna

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MACHACA REJAS JOAQUIN

DNI N°: 28227655

Especialidad del validador: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

N° de años de Experiencia profesional: 31

Andahuaylas, 15 de octubre de 2024

¹Terminología: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se emite con dificultad alguna al comenzar del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del experto informante
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Título del Estudio:

Calidad de servicio y confianza pública para la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, periodo 2023.

La validación de la guía de entrevista como instrumento de recolección de datos permite verificar su correspondencia con los objetivos del estudio y asegurar su rigor metodológico.

Cada ítem debe ser calificado según los criterios de **Pertinencia¹**, **Relevancia²** y **Claridad³**.

Escala de valoración:

Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Indiferente (I)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

Instrucciones:

- Marcar con una "X" la casilla correspondiente a la evaluación.
- En caso necesario, incluir sugerencias de mejora para optimizar la calidad del instrumento.

VARIABLES / dimensiones / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
VARIABLE 1: Calidad de servicio	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Tangibilidad																
1. ¿Cómo considera que la infraestructura, el orden y la limpieza de las instalaciones de la entidad municipal, así como la funcionalidad de los equipos utilizados, impactan en la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos?					x					x					x	Ninguna
Dimensión 2: Fiabilidad o confiabilidad																
2. ¿Cómo evalúa la efectividad de las medidas que toma la entidad municipal para prevenir y corregir errores en la atención al usuario, y de qué manera cree que esto refleja su interés en resolver los problemas que enfrentan los ciudadanos y garantizar su satisfacción?					x					x					x	Ninguna
Dimensión 3: Capacidad de respuesta																
3. ¿Cómo percibe la puntualidad y la equidad en la respuesta de la entidad municipal a las solicitudes de los ciudadanos, y qué impacto considera que tiene esto en la satisfacción general de la población con respecto a los servicios brindados?					x					x					x	Ninguna

Dimensión 4: Seguridad y profesionalismo																
4. ¿Qué opina sobre la profesionalidad y el trato de los servidores municipales hacia los ciudadanos, y cómo cree que esto influye en la credibilidad que la entidad tiene ante la comunidad?										x					x	Ninguna
Dimensión 5: Empatía																
5. ¿Cómo describirías la comunicación entre los servidores públicos de la entidad edil y los ciudadanos, y de qué manera crees que esta interacción, junto con la comprensión de las necesidades de los usuarios, afecta la calidad del servicio que se ofrece?										x					x	Ninguna
VARIABLE 2: Confianza pública	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Percepción de la corrupción																
6. ¿Qué tan importante consideras que es la percepción de corrupción en las autoridades y funcionarios de la entidad municipal para la confianza pública, y qué acciones crees que deberían implementarse para mejorar la transparencia y la respuesta a las quejas relacionadas con este tema?										x					x	Ninguna
Dimensión 2: Presencia física de las autoridades																
7. ¿Cómo percibes la atención que reciben los ciudadanos por parte de las autoridades y funcionarios de la entidad edil, y en qué medida crees que un tiempo de respuesta rápido y la atención personal a los casos urgentes podrían influir en la confianza pública?										x					x	Ninguna
Dimensión 3: Prestación de servicios a la ciudadanía																
8. ¿Cómo influye la calidad y eficiencia de los servicios en la confianza ciudadana en la municipalidad?										x					x	
VARIABLE 3: Satisfacción ciudadana	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Tiempo de atención																
9. ¿Cómo calificas su experiencia al realizar trámites en la entidad municipal en términos de tiempo de espera y calidad de atención, y qué										x					x	Ninguna

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Título del Estudio:

Calidad de servicio y confianza pública para la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, periodo 2023.

La validación de la **guía de entrevista** como instrumento de recolección de datos permite **verificar su correspondencia con los objetivos del estudio y asegurar su rigor metodológico**.

Cada ítem debe ser calificado según los criterios de **Pertinencia^a**, **Relevancia^a** y **Claridad^a**:

Escala de valoración:

Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Indiferente (I)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

Instrucciones:

- Marcar con una "X" la casilla correspondiente a la evaluación.
- En caso necesario, incluir sugerencias de mejora para optimizar la calidad del instrumento.

VARIABLES / dimensiones / ítems	Pertinencia ^a					Relevancia ^a					Claridad ^a					Sugerencias
VARIABLE 1: Calidad de servicio	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Tangibilidad																
1. ¿Cómo considera que la infraestructura, el orden y la limpieza de las instalaciones de la entidad municipal, así como la funcionalidad de los equipos utilizados, impactan en la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos?					x				x						x	Ninguna
Dimensión 2: Fiabilidad o confiabilidad																
2. ¿Cómo evalúa la efectividad de las medidas que toma la entidad municipal para prevenir y corregir errores en la atención al usuario, y de qué manera cree que esto refleja su interés en resolver los problemas que enfrentan los ciudadanos y garantizar su satisfacción?					x				x						x	Ninguna
Dimensión 3: Capacidad de respuesta																
3. ¿Cómo percibe la puntualidad y la equidad en la respuesta de la entidad municipal a las solicitudes de los ciudadanos, y qué impacto considera que tiene esto en la satisfacción general de la población con respecto a los servicios brindados?					x				x						x	Ninguna

Dimensión 4: Seguridad y profesionalismo																
4. ¿Qué opina sobre la profesionalidad y el trato de los servidores municipales hacia los ciudadanos, y cómo crees que esto influye en la credibilidad que la entidad tiene ante la comunidad?										X					X	Ninguna
Dimensión 5: Empatía																
5. ¿Cómo describirías la comunicación entre los servidores públicos de la entidad edil y los ciudadanos, y de qué manera crees que esta interacción, junto con la comprensión de las necesidades de los usuarios, afecta la calidad del servicio que se ofrece?										X					X	Ninguna
VARIABLE 2: Confianza pública	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Percepción de la corrupción																
6. ¿Qué tan importante consideras que es la percepción de corrupción en las autoridades y funcionarios de la entidad municipal para la confianza pública, y qué acciones crees que deberían implementarse para mejorar la transparencia y la respuesta a las quejas relacionadas con este tema?										X					X	Ninguna
Dimensión 2: Presencia física de las autoridades																
7. ¿Cómo percibes la atención que reciben los ciudadanos por parte de las autoridades y funcionarios de la entidad edil, y en qué medida crees que un tiempo de respuesta rápido y la atención personal a los casos urgentes podrían influir en la confianza pública?										X					X	Ninguna
Dimensión 3: Prestación de servicios a la ciudadanía																
8. ¿Cómo influye la calidad y eficiencia de los servicios en la confianza ciudadana en la municipalidad?										X					X	Ninguna
VARIABLE 3: Satisfacción ciudadana	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Tiempo de atención																
9. ¿Cómo calificarías su experiencia al realizar trámites en la entidad municipal en términos de tiempo de espera y calidad de atención, y qué aspectos consideras que podrían mejorarse para optimizar este proceso?										X					X	Ninguna

Título del Estudio:

La validación de la guía de entrevista como instrumento de recolección de datos permite verificar su correspondencia con los objetivos del estudio y asegurar su rigor metodológico.

Cada ítem debe ser calificado según los criterios de **Pertinencia**¹, **Relevancia**² y **Claridad**³:

Escala de valoración:

Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Indiferente (I)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

Instrucciones:

- Marcar con una "X" la casilla correspondiente a la evaluación.
- En caso necesario, incluir sugerencias de mejora para optimizar la calidad del instrumento.

VARIABLES / dimensiones / ítems		Perinencia ^a					Relevancia ^b					Claridad ^b					Sugerencias
VARIABLE 1: Calidad de servicio		TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Tangibilidad																	
1.	¿Cómo considera que la infraestructura, el orden y la limpieza de las instalaciones de la entidad municipal, así como la funcionalidad de los equipos utilizados, impactan en la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos?																Ninguna
Dimensión 2: Fiabilidad o confiabilidad																	
2.	¿Cómo evalúa la efectividad de las medidas que toma la entidad municipal para prevenir y corregir errores en la atención al usuario, y de qué manera cree que esto refleja su interés en resolver los problemas que enfrentan los ciudadanos y garantizar su satisfacción?																Ninguna
Dimensión 3: Capacidad de respuesta																	
3.	¿Cómo percibe la puntualidad y la equidad en la respuesta de la entidad municipal a las solicitudes de los ciudadanos, y qué impacto considera que tiene esto en la satisfacción general de la población con respecto a los servicios brindados?																Ninguna
Dimensión 4: Seguridad y profesionalismo																	

4.	¿Que opina sobre la profesionalidad y el trato de los servidores municipales hacia los ciudadanos, y cómo crees que esto influye en la credibilidad que la entidad tiene ante la comunidad?					x					x				x	Ninguna	
Dimensión 5: Empatía																	
5.	¿Cómo describirías la comunicación entre los servidores públicos de la entidad adl y los ciudadanos, y de qué manera crees que esta interacción, junto con la comprensión de las necesidades de los usuarios, afecta la calidad del servicio que se ofrece?										x					x	Ninguna
VARIABLE 2: Confianza pública																	
Dimensión 1: Percepción de la corrupción																	
6.	¿Que tan importante considera que es la percepción de corrupción en las autoridades y funcionarios de la entidad municipal para la confianza pública, y qué acciones crees que deberían implementarse para mejorar la transparencia y la respuesta a las quejas relacionadas con este tema?															x	Ninguna
Dimensión 2: Presencia física de las autoridades																	
7.	¿Cómo percibes la atención que reciben los ciudadanos por parte de las autoridades y funcionarios de la entidad adl, y en qué medida crees que un tiempo de respuesta rápido y la atención personal a los casos urgentes podrían influir en la confianza pública?															x	Ninguna
Dimensión 3: Prestación de servicios a la ciudadanía																	
8.	¿Cómo influye la calidad y eficiencia de los servicios en la confianza ciudadana en la municipalidad?															x	Ninguna
VARIABLE 3: Satisfacción ciudadana																	
Dimensión 1: Tiempo de atención																	
9.	¿Cómo calificarías su experiencia al realizar trámites en la entidad municipal en términos de tiempos de espera y calidad de atención, y qué aspectos considera que podrían mejorarse para optimizar este proceso?															x	Ninguna
Dimensión 2: Trato recibido																	
10.	¿Qué tan importante considera que es la cordialidad y la empatía en la atención que brindan los funcionarios de la municipalidad															x	Ninguna

[illegible]

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: MACHACA REJAS JOAQUIN

DNI N°: 28227655

Especialidad del validador: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Nº de años de Experiencia profesional: 3)

Andahuaylas, 15 de octubre de 2024

⁶Fortinencia: El item corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: TI item es interpretado para especificar al componente o dimensiones específicas del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el contenido del libro, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficientes, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Título del Estudio:

Calidad de servicio y confianza pública para la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, periodo 2023.

La validación de la **guía de observación** como instrumento de recolección de datos permite **verificar su correspondencia con los objetivos del estudio y asegurar su rigor metodológico**.

Cada ítem debe ser calificado según los criterios de **Pertinencia¹**, **Relevancia²** y **Claridad³**:

Escala de valoración:

Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Indiferente (I)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

Instrucciones:

- Marcar con una "X" la casilla correspondiente a la evaluación.
- En caso necesario, incluir sugerencias de mejora para optimizar la calidad del instrumento.

VARIABLES / dimensiones / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
VARIABLE 1: Calidad de servicio	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Tangibilidad																
1. Las oficinas municipales cuentan con infraestructura adecuada.					x					x					x	Ninguna
2. Se observa limpieza en las instalaciones y áreas de atención.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 2: Fiabilidad o confiabilidad																
3. Los funcionarios cumplen con los procedimientos establecidos.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 3: Capacidad de respuesta																
4. Los ciudadanos son atendidos en un tiempo razonable.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 4: Seguridad y profesionalismo																
5. El personal muestra una actitud profesional en la atención.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 5: Empatía																
6. Los funcionarios muestran empatía y cordialidad en la atención.					x					x					x	Ninguna
VARIABLE 2: Confianza pública	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Percepción de la corrupción																
1. Se observa transparencia en la atención a los ciudadanos.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 2: Presencia física de las autoridades																
2. Las autoridades supervisan el desarrollo de la atención de los ciudadanos.					x					x					x	Ninguna

Dimensión 3: Prestación de servicios a la ciudadanía																
3. Se observa una atención con eficiencia y compromiso.					x					x					x	Ninguna
VARIABLE 3: Satisfacción ciudadana	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Tiempo de atención																
1. Los ciudadanos son atendidos sin largas esperas.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 2: Trato recibido																
2. El trato hacia los ciudadanos es cortés y respetuoso.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 3: Condición de las instalaciones y equipos																
3. Las oficinas y equipos se encuentran en buen estado.					x					x					x	Ninguna

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: YUPANQUI VILLANUEVA HUMBERTO RAFAEL

DNI N°: 04031446

Especialidad del validador: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

N° de años de Experiencia profesional: 18

Andahuaylas, 23 de octubre de 2024

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

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

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

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

Firma del Experto Informante
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Título del Estudio:

Calidad de servicio y confianza pública para la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, periodo 2023.

La validación de la guía de observación como instrumento de recolección de datos permite verificar su correspondencia con los objetivos del estudio y asegurar su rigor metodológico.

Cada ítem debe ser calificado según los criterios de Pertinencia¹, Relevancia² y Claridad³.

Escala de valoración:

Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Indiferente (I)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

Instrucciones:

- Marcar con una "X" la casilla correspondiente a la evaluación.
- En caso necesario, incluir sugerencias de mejora para optimizar la calidad del instrumento.

VARIABLES / dimensiones / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
VARIABLE 1: Calidad de servicio	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Tangibilidad																
1. Las oficinas municipales cuentan con infraestructura adecuada.					x					x						x Ninguna
2. Se observa limpieza en las instalaciones y áreas de atención.					x					x						x Ninguna
Dimensión 2: Fiabilidad o confiabilidad																
3. Los funcionarios cumplen con los procedimientos establecidos.					x					x						x Ninguna
Dimensión 3: Capacidad de respuesta																
4. Los ciudadanos son atendidos en un tiempo razonable.					x					x						x Ninguna
Dimensión 4: Seguridad y profesionalismo																
5. El personal muestra una actitud profesional en la atención.					x					x						x Ninguna
Dimensión 5: Empatía																
6. Los funcionarios muestran empatía y cordialidad en la atención.					x					x						x Ninguna
VARIABLE 2: Confianza pública	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Percepción de la corrupción																
1. Se observa transparencia en la atención a los ciudadanos.					x					x						x Ninguna
Dimensión 2: Presencia física de las autoridades																
2. Las autoridades supervisan el desarrollo de la atención de los ciudadanos.					x					x						x Ninguna

Dimensión 3: Prestación de servicios a la ciudadanía																
3. Se observa una atención con eficiencia y compromiso.					x					x						x Ninguna
VARIABLE 3: Satisfacción ciudadana	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Tiempo de atención																
1. Los ciudadanos son atendidos sin largas esperas.					x					x						x Ninguna
Dimensión 2: Trato recibido																
2. El trato hacia los ciudadanos es cortés y respetuoso.					x					x						x Ninguna
Dimensión 3: Condición de las instalaciones y equipos																
3. Las oficinas y equipos se encuentran en buen estado.					x					x						x Ninguna

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Áplicable [X] Áplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: VILCA TANTAPOMA MANUEL EDUARDO

DNI N°: 17936558

Especialidad del validador: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

N° de años de Experiencia profesional: 20

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se otorga, sin dificultad alguna el contenido del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Andahuaylas, 11 de octubre de 2024

Firma del Experto Informante
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Título del Estudio:

Calidad de servicio y confianza pública para la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, periodo 2023.

La validación de la **guía de observación** como instrumento de recolección de datos permite **verificar su correspondencia con los objetivos del estudio y asegurar su rigor metodológico**.

Cada ítem debe ser calificado según los criterios de **Pertinencia¹**, **Relevancia²** y **Claridad³**:

Escala de valoración:

Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Indiferente (I)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

Instrucciones:

- Marcar con una "X" la casilla correspondiente a la evaluación.
- En caso necesario, incluir sugerencias de mejora para optimizar la calidad del instrumento.

VARIABLES / dimensiones / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
VARIABLE 1: Calidad de servicio	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Tangibilidad																
1. Las oficinas municipales cuentan con infraestructura adecuada.					x					x					x	Ninguna
2. Se observa limpieza en las instalaciones y áreas de atención.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 2: Fiabilidad o confiabilidad																
3. Los funcionarios cumplen con los procedimientos establecidos.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 3: Capacidad de respuesta																
4. Los ciudadanos son atendidos en un tiempo razonable.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 4: Seguridad y profesionalismo																
5. El personal muestra una actitud profesional en la atención.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 5: Empatía																
6. Los funcionarios muestran empatía y cordialidad en la atención.					x					x					x	Ninguna
VARIABLE 2: Confianza pública	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Percepción de la corrupción																
1. Se observa transparencia en la atención a los ciudadanos.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 2: Presencia física de las autoridades																
2. Las autoridades supervisan el desarrollo de la atención de los ciudadanos.					x					x					x	Ninguna

Dimensión 3: Prestación de servicios a la ciudadanía																
3. Se observa una atención con eficiencia y compromiso.					x					x					x	Ninguna
VARIABLE 3: Satisfacción ciudadana	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	TD	D	I	A	TA	
Dimensión 1: Tiempo de atención																
1. Los ciudadanos son atendidos sin largas esperas.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 2: Trato recibido																
2. El trato hacia los ciudadanos es cortés y respetuoso.					x					x					x	Ninguna
Dimensión 3: Condición de las instalaciones y equipos																
3. Las oficinas y equipos se encuentran en buen estado.					x					x					x	Ninguna

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable [X] ☐ Aplicable después de corregir [] ☐ No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MACHACA REJAS JOAQUIN

DNI N°: 28227655

Especialidad del validador: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

N° de años de Experiencia profesional: 31

Andahuaylas, 15 de octubre de 2024

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

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

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

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

Firma del Experto Informante
Especialidad

Anexo 5. Resultados del *V Aiken* de la validación por juicio de expertos.

RESULTADOS DEL *V Aiken* DEL CUESTIONARIO

Max	5
Min	1
K	4

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

$V = V$ de Aiken

\bar{x} = Promedio de calificación de ju

k = Rango de calificaciones (Max-M

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Con valores de *V Aiken* como $V = 0.70$ o más son adecuados (Charter, 2003).

Variables	Dimensiones	Ítems	Criterios	J1	J2	J3	J4	J5	Media	DE	<i>V Aiken</i>	Interpretación de la <i>V</i>
Calidad de servicio	Tangibilidad	Ítem 1	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	4	5	4			4.33	0.5774	0.83	Valido
		Ítem 2	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
		Ítem 3	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	4	5	4			4.33	0.5774	0.83	Valido
	Fiabilidad o confiabilidad	Ítem 4	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	4	5	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
			Claridad	5	5	4			4.67	0.5774	0.92	Valido
		Ítem 5	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Ítem 6	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Capacidad de respuesta	Ítem 7	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Ítem 8	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Ítem 9	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	4	4	5			4.33	0.5774	0.83	Valido
			Claridad	5	5	4			4.67	0.5774	0.92	Valido
	Imagen	Ítem 10	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido

Calidad de servicio	Seguridad y profesional	Ítem 11	Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Ítem 12	Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Empatía	Ítem 13	Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Ítem 14	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Ítem 15	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	4	5	4			4.33	0.5774	0.83	Valido
			Claridad	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
Calidad de las autoridades	Percepción de la corrupción	Ítem 1	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Ítem 2	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	4	5	4			4.33	0.5774	0.83	Valido
			Claridad	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
		Ítem 3	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
			Claridad	4	5	4			4.33	0.5774	0.83	Valido
		Ítem 4	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Ítem 5	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	4	5	4			4.33	0.5774	0.83	Valido
			Claridad	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
		Ítem 6	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
			Claridad	4	5	4			4.33	0.5774	0.83	Valido
		Ítem 7	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	4	4			4.33	0.5774	0.83	Valido
Calidad de las autoridades	Percepción de la corrupción	Ítem 8	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
			Claridad	4	4	5			4.33	0.5774	0.83	Valido
		Ítem 9	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido

Cantl	Presencia (si)										
		Prestación de servicios a la ciudadanía									
	Item 10	Relevancia	4	5	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
		Claridad	5	5	4			4.67	0.5774	0.92	Valido
		Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 11	Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 12	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 13	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 14	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 15	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Relevancia	4	5	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
	Item 16	Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 17	Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Claridad	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
		Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 1	Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 2	Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 3	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 4	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 5	Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 6	Pertinencia	4	4	4			4.00	0.0000	0.75	Valido
		Relevancia	4	4	4			4.00	0.0000	0.75	Valido
		Claridad	4	4	4			4.00	0.0000	0.75	Valido

Satisfacción ciudadana	Trato recibido										
		Condición de las instalaciones y equipos									
	Item 7	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 8	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 9	Claridad	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
		Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 10	Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 11	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Relevancia	4	4	5			4.33	0.5774	0.83	Valido
	Item 12	Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 13	Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Claridad	5	4	4			4.33	0.5774	0.83	Valido
		Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 14	Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Claridad	4	5	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
	Item 15	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Relevancia	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
	Item 16	Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Item 17	Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Claridad	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
	Item 18	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Claridad	4	5	5			4.67	0.5774	0.92	Valido

RESUMEN		
Criterios	V Aiken	
Pertinencia	100%	50.75
Relevancia	97%	49.25
Claridad	95%	48.42
Promedio	97%	

RESULTADOS DEL V AIKEN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA

Max	5
Min	1
K	4

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

\bar{x} = Promedio de calificación de j

k = Rango de calificaciones (Max-

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

Variables	Dimensiones	Ítems	Criterios	J1	J2	J3	J4	J5	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
Calidad de servicio	Tangibilidad	Ítem 1	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
			Claridad	4	5	4			4.33	0.5774	0.83	Valido
	Fiabilidad o confiabilidad	Ítem 2	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	4	5	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
			Claridad	5	4	4			4.33	0.5774	0.83	Valido
	Capacidad de respuesta	Ítem 3	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	4	5	4			4.33	0.5774	0.83	Valido
	Seguridad y profesionalismo	Ítem 4	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	4	5	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
			Claridad	5	5	4			4.67	0.5774	0.92	Valido
	Empatía	Ítem 5	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
Confianza pública	Percepción de la corrupción	Ítem 6	Pertinencia	5	5	4			4.67	0.5774	0.92	Valido
			Relevancia	4	4	5			4.33	0.5774	0.83	Valido
			Claridad	5	5	4			4.67	0.5774	0.92	Valido
	Presencia física de las autoridades	Ítem 7	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
Eficiencia	Prestación de servicios a la ciudadanía	Ítem 8	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Tiempo de atención	Ítem 9	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
			Claridad	4	5	4			4.33	0.5774	0.83	Valido

Satisfacción ciudad	Trato recibido	Ítem 10	Pertinencia	4	5	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
			Relevancia	5	5	4			4.67	0.5774	0.92	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Condición de las instalaciones y equipos	Ítem 11	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido

RESUMEN	
Criterios	V Aiken
Pertinencia	98%
Relevancia	94%
Claridad	91%
Promedio	94%

10.83

10.33

10.00

RESULTADOS DEL V AIKEN DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN

Max	5
Min	1
K	4

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken
 \bar{x} = Promedio de calificación de
k = Rango de calificaciones (Max
l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

Variables	Dimensiones	Ítems	Criterios	J1	J2	J3	J4	J5	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
Calidad de servicio	Tangibilidad	Ítem 1	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
		Ítem 2	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Fiabilidad o confiabilidad	Ítem 3	Pertinencia	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
			Relevancia	4	5	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
			Claridad	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
	Capacidad de respuesta	Ítem 4	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Seguridad y profesionalismo	Ítem 5	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	4	5	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
			Claridad	5	5	4			4.67	0.5774	0.92	Valido
Confianza pública	Empatía	Ítem 6	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Percepción de la corrupción	Ítem 7	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	4	5			4.67	0.5774	0.92	Valido
	Presencia física de las autoridades	Ítem 8	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Prestación de servicios a la ciudadanía	Ítem 9	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Pertinencia	4	5	5			4.67	0.5774	0.92	Valido

Satisfacción ciudadana	Tiempo de atención	Ítem 10	Relevancia	4	4	5			4.33	0.5774	0.83	Valido
			Claridad	5	5	4			4.67	0.5774	0.92	Valido
	Trato recibido	Ítem 11	Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Relevancia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
	Condición de las instalaciones y equipos	Ítem 12	Claridad	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido
			Pertinencia	5	5	5			5.00	0.0000	1.00	Valido

RESUMEN

Criterios	V Aiken
Pertinencia	99%
Relevancia	97%
Claridad	89%
Promedio	95%

11.83

11.07

10.67

Anexo 6. Respuestas de la entrevista al personal administrativo de la municipalidad.

Entrevista al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac										
Preguntas	Número de entrevistados									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Calidad de servicio										
1) ¿Cómo considera que la infraestructura, el orden y la limpieza de las instalaciones de la entidad municipal, así como la funcionalidad de los equipos utilizados, impactan en la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos?	Si bien la municipalidad cuenta con una infraestructura moderna, la disposición de las oficinas no es funcional. Algunas áreas están saturadas, lo que genera un ambiente de trabajo incómodo y una experiencia negativa para los ciudadanos que acuden a realizar trámites. Este problema afecta directamente la eficiencia del servicio y prolonga los tiempos de espera.	El orden y la limpieza en las instalaciones son adecuados en términos generales; sin embargo, la falta de mantenimiento en ciertas oficinas genera espacios deteriorados que afectan la imagen institucional. Además, la señalización es insuficiente, lo que provoca confusión entre los usuarios y dificulta su orientación dentro del edificio.	Los equipos tecnológicos con los que cuenta la municipalidad son funcionales, pero no todos los colaboradores tienen el conocimiento necesario para operarlos eficientemente. En algunos casos, el desconocimiento técnico genera retrasos en los trámites y afecta la percepción de modernización del servicio.	Existe un evidente problema de hacinamiento en algunas oficinas de atención al público, lo que genera incomodidad tanto para los trabajadores como para los ciudadanos. Este factor impacta en la calidad del servicio, ya que limita la capacidad de respuesta y puede generar tensión en los ambientes laborales.	La infraestructura es moderna y cuenta con buenas condiciones estructurales, pero en términos de funcionalidad se requieren mejoras. La distribución de las áreas de atención no es la más óptima, lo que ralentiza el flujo de personas y genera sensación de desorden.	La limpieza y el mantenimiento de los espacios físicos son aceptables, pero el mobiliario en algunas oficinas está deteriorado, lo que da una impresión de abandono. Este aspecto, aunque puede parecer menor, influye en la percepción de calidad del servicio que brinda la entidad.	Si bien la municipalidad ha invertido en equipos modernos, la falta de mantenimiento preventivo ha generado averías en algunas áreas clave. Esta situación afecta la fluidez de la atención y puede generar molestias en los ciudadanos que requieren un servicio ágil y eficiente.	Los espacios de trabajo son reducidos en comparación con la cantidad de personales y ciudadanos que acuden a diario. Esta falta de espacio genera acumulación de expedientes y materiales de oficina en lugares no adecuados, afectando la organización y la percepción de orden.	El equipamiento tecnológico es de calidad, pero la conectividad a internet y los sistemas de información presentan fallas ocasionales, lo que impacta en la rapidez de los procesos administrativos y en la satisfacción de los usuarios.	En general, la infraestructura permite prestar los servicios básicos, pero aún existen oportunidades de mejora en la distribución de espacios, el mantenimiento de equipos y la señalización dentro de la entidad para una mejor orientación del ciudadano.
2) ¿Cómo evalúa la efectividad de las medidas que toma la entidad municipal para prevenir y corregir errores en la atención al usuario, y de qué manera	Si bien la municipalidad ha implementado algunas estrategias para corregir errores en la atención al usuario, estas no son suficientes	Existen procedimientos para manejar quejas y reclamos, pero en la práctica, los ciudadanos deben insistir en varias ocasiones antes	Las capacitaciones para mejorar la atención al usuario no son regulares, lo que se refleja en una falta de uniformidad en los criterios de	La municipalidad ha mostrado interés en mejorar su servicio, pero los mecanismos de supervisión son insuficientes.	Las iniciativas de mejora en la atención dependen del área en cuestión; algunos departamentos son más proactivos que	La falta de seguimiento en la implementación de soluciones es un problema recurrente. Muchas veces se aplican medidas	Los errores en la atención al usuario se deben principalmente a la sobrecarga laboral del personal y la falta de herramientas	A pesar de que existen canales de atención de reclamos, la falta de difusión de estos medios hace que muchos ciudadanos no	El interés de la municipalidad en mejorar la atención al usuario es evidente, pero aún queda un largo camino por recorrer para garantizar	Se requiere mayor planificación en la mejora del servicio. Las soluciones no pueden ser improvisadas, sino que deben formar parte de

cree que esto refleja su interés en resolver los problemas que enfrentan los ciudadanos y garantizar su satisfacción?	ni sostenibles en el tiempo. Se necesita un enfoque más preventivo y menos reactivo para reducir las fallas en el servicio.	de recibir una respuesta. Esta demora genera insatisfacción y afecta la confianza en la entidad.	atención entre los diferentes departamentos. Esto puede hacer que un mismo problema sea resuelto de manera distinta según el área que lo atienda.	No hay un sistema eficiente de monitoreo que garantice que las correcciones implementadas realmente reduzcan la incidencia de errores en el futuro.	otros en la resolución de problemas, lo que genera desigualdad en la calidad del servicio brindado a los ciudadanos.	correctivas temporales sin realizar una evaluación para determinar si realmente fueron efectivas.	adecuadas para agilizar los trámites. Mientras estas condiciones no mejoren, las soluciones serán limitadas.	los conozcan o no se confíen en que sus quejas serán atendidas con rapidez y eficiencia.	un servicio eficiente y libre de errores constantes.	un sistema de calidad bien estructurado para generar confianza en la ciudadanía.
3) ¿Cómo percibe la puntualidad y la equidad en la respuesta de la entidad municipal a las solicitudes de los ciudadanos, y qué impacto considera que tiene esto en la satisfacción general de la población con respecto a los servicios brindados?	La puntualidad en la respuesta de la municipalidad varía según el tipo de trámite. Algunos procesos simples son resueltos en tiempos aceptables, pero otros requieren semanas o incluso meses. Esta inconsistencia genera una percepción negativa en la ciudadanía, ya que la falta de predictibilidad en los tiempos de respuesta afecta la confianza en la institución.	Si bien los servidores municipales intentan brindar una atención equitativa, la realidad es que algunos ciudadanos reciben respuestas más rápidas que otros. En ocasiones, los trámites internos favorecen a personas con contactos dentro de la entidad, lo que genera desconfianza y una sensación de preferencia en el servicio.	El tiempo de respuesta en la municipalidad no siempre depende de la voluntad del personal, sino de los procesos burocráticos internos. Algunas áreas cuentan con menos personal del necesario, lo que retrasa la atención y genera frustración en los ciudadanos.	La equidad en la atención es una meta institucional, pero en la práctica no siempre se cumple. Ciudadanos con mayor insistencia suelen obtener respuestas más rápidas, mientras que aquellos que no presionan pueden ver sus trámites demorados sin justificación clara.	El impacto de la demora en la respuesta es significativo. Muchos ciudadanos acuden a la municipalidad esperando soluciones rápidas, pero al enfrentar largas esperas, su satisfacción se ve afectada. Esto genera una percepción de inequidad y falta de compromiso con el bienestar ciudadano.	Los tiempos de espera se ven influenciados por la falta de digitalización de ciertos trámites. Si bien algunos procesos han migrado a plataformas virtuales, otros siguen requiriendo presencia física, lo que aumenta la carga de trabajo y ralentiza la atención.	Las demoras en la respuesta generan descontento entre los ciudadanos, quienes muchas veces sienten que sus solicitudes no son una prioridad para la entidad. Esto contribuye a la percepción de que la gestión municipal no es eficiente en la resolución de problemas cotidianos.	En términos generales, la municipalidad busca mantener tiempos de respuesta adecuados, pero la falta de automatización en los procesos y la carga laboral del personal hacen que no siempre se logre un nivel óptimo de atención. Se requieren mejoras en los procedimientos internos para garantizar mayor eficiencia y equidad.	Algunos departamentos funcionan mejor que otros en cuanto a puntualidad y equidad en la atención. Por ejemplo, áreas con alta demanda suelen tener mayores retrasos, mientras que otras con menor afluencia de usuarios pueden brindar respuestas más rápidas.	La puntualidad y la equidad en la respuesta a los ciudadanos son factores determinantes para la confianza pública. Cuando los ciudadanos perciben que su solicitud no es atendida con celeridad, o que existen preferencias en la atención, la imagen de la municipalidad se ve afectada negativamente, impactando en la percepción general de los servicios prestados.
4) ¿Qué opinas sobre la profesionalidad y el	El nivel de profesionalidad varía según el	El trato hacia los ciudadanos en la	Si bien existen esfuerzos por mejorar la	La percepción de la comunidad sobre la	Uno de los principales problemas en la	El nivel de profesionalismo dentro de la	La formación y experiencia del personal son	La credibilidad de la municipalidad	El trato hacia los ciudadanos ha mejorado en	El comportamiento y actitud de los

trato de los servidores municipales hacia los ciudadanos, y cómo crees que esto influye en la credibilidad que la entidad tiene ante la comunidad?	área y el funcionario. Mientras algunos servidores municipales demuestran un alto grado de compromiso y atención adecuada, otros muestran actitudes poco empáticas o desinteresadas, lo que genera una imagen negativa de la institución.	municipalidad no siempre es uniforme. Hay funcionarios con gran disposición de servicio, pero también hay quienes responden de manera impersonal y mecánica, lo que afecta la experiencia del usuario y reduce la percepción de calidad en el servicio.	atención al ciudadano, aún hay casos donde la falta de capacitación en comunicación efectiva afecta la manera en que se atienden las consultas. La profesionalidad de los servidores municipales es clave para fortalecer la credibilidad de la entidad.	municipalidad depende en gran medida de la actitud y el comportamiento de sus servidores. Cuando un ciudadano recibe un trato cordial y eficiente, su confianza en la institución mejora. Por el contrario, una mala experiencia de atención puede generar desconfianza y rechazo hacia la gestión municipal.	atención municipal es la falta de empatía en algunos servidores. Muchos ciudadanos acuden con dudas o necesidades urgentes y esperan ser atendidos con atención y respeto, pero cuando reciben respuestas automáticas o evasivas, su percepción de la entidad se deteriora.	municipalidad es aceptable en términos generales, pero se requiere fortalecer la cultura de servicio. Un trato más humanizado, acompañado de respuestas claras y precisas, contribuiría a mejorar la imagen institucional.	factores clave en la calidad de atención. En algunos casos, la falta de conocimientos sobre normativas y procedimientos genera respuestas inconsistentes, lo que afecta la confianza del ciudadano en la capacidad de la entidad para resolver sus problemas.	depende de la coherencia entre su discurso y su accionar. Si bien se promueve una imagen de eficiencia y compromiso, la realidad en la atención al ciudadano debe reflejar esos valores para generar confianza a largo plazo.	algunas áreas, pero aún existen casos donde la burocracia y la rigidez en los procesos administrativos generan una experiencia negativa para los usuarios. La capacitación en atención al público debería ser una prioridad para garantizar un mejor servicio.	servidores municipales son determinantes para la percepción de la comunidad. Cuando los ciudadanos sienten que son atendidos con respeto, interés y prontitud, su confianza en la municipalidad se fortalece. Por el contrario, cuando perciben indiferencia o maltrato, la credibilidad de la entidad se ve gravemente afectada.
5) ¿Cómo describirías la comunicación entre los servidores públicos de la entidad edil y los ciudadanos, y de qué manera crees que esta interacción, junto con la comprensión de las necesidades de los usuarios, afecta la calidad del servicio que se ofrece?	La comunicación entre los servidores municipales y los ciudadanos es un aspecto que aún presenta deficiencias. Aunque hay áreas que buscan interactuar de manera clara y efectiva con la comunidad, en otras se observa falta de transparencia y respuestas poco	Existen canales de comunicación institucionales, pero no siempre son utilizados de manera efectiva. La falta de claridad en la información proporcionada genera confusión en los ciudadanos, quienes muchas veces deben acudir varias veces para	El nivel de interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos depende del área en cuestión. Mientras algunas dependencias muestran disposición para resolver inquietudes con paciencia y detalle, otras ofrecen respuestas mecánicas o escuetas que no	Uno de los principales problemas de comunicación es la falta de uniformidad en los mensajes. Un mismo trámite puede ser explicado de manera diferente según el funcionario que lo atienda, lo que genera desconfianza y ralentiza el proceso de atención.	En términos de acceso a la información, la municipalidad podría mejorar en la difusión de procedimientos y requisitos de trámites a través de medios digitales y físicos. Actualmente, muchos ciudadanos desconocen los canales	Si bien existen intentos de mejorar la comunicación con los ciudadanos, aún falta una estrategia clara de servicio al cliente. La ausencia de capacitaciones en habilidades comunicativas hace que algunos servidores municipales transmitan	La interacción entre los servidores municipales y los ciudadanos influye directamente en la calidad del servicio. Un servidor público que sabe escuchar y explicar claramente los procedimientos genera confianza en la institución, mientras que	Se ha implementado el uso de plataformas digitales para mejorar la comunicación, pero no todos los ciudadanos saben cómo utilizarlas o no tienen acceso a internet. Esto limita el alcance de la información y obliga a muchas personas a	El problema no es solo la comunicación verbal, sino también la falta de material informativo accesible y actualizado. Muchos procedimientos no están claramente detallados en documentos o en la página web, lo que genera incertidumbre	Una comunicación más efectiva y orientada a la solución de problemas mejoraría significativamente la percepción de la calidad del servicio. La municipalidad debería reforzar la capacitación en atención al ciudadano y optimizar sus estrategias de

	precisas, lo que genera frustración en los usuarios y afecta la percepción del servicio.	obtener respuestas concretas sobre sus trámites.	abordan realmente las dudas del usuario.		adecuados para resolver sus consultas, lo que los obliga a desplazarse repetidamente a la sede municipal.	información de manera poco clara o incluso con tono desinteresado.	una comunicación deficiente incrementa el descontento y la percepción de burocracia innecesaria.	acudir presencialmente a las oficinas municipales.	en los ciudadanos.	difusión de información para facilitar los trámites.
Confianza pública										
6) ¿Qué tan importante consideras que es la percepción de corrupción en las autoridades y funcionarios de la entidad municipal para la confianza pública, y qué acciones crees que deberían implementarse para mejorar la transparencia y la respuesta a las quejas relacionadas con este tema?	La percepción de corrupción es un factor determinante en la confianza pública. Aunque no todos los funcionarios están involucrados en malas prácticas, los casos de irregularidades generan la desconfianza en la población y afectan la legitimidad de la gestión municipal.	Los ciudadanos suelen asociar los retrasos en los trámites y la falta de transparencia en la información con posibles actos de corrupción. Para cambiar esta percepción, es fundamental fortalecer los mecanismos de fiscalización interna y promover una cultura de ética y responsabilidad en la entidad.	Uno de los principales problemas es la falta de acceso a información clara sobre el uso de los recursos municipales. La transparencia en la gestión presupuestaria y la rendición de cuentas periódicas podrían ayudar a reducir las sospechas de corrupción y mejorar la confianza ciudadana.	El sistema de recepción y atención de quejas no es suficientemente eficiente. Muchos ciudadanos sienten que sus denuncias sobre irregularidades no son tomadas en cuenta o que no generan consecuencias reales, lo que desalienta la participación ciudadana en el control de la gestión pública.	Para mejorar la transparencia, la municipalidad debería implementar plataformas digitales donde los ciudadanos puedan acceder a información en tiempo real sobre presupuestos, licitaciones y ejecución de obras. Esto permitiría a la comunidad monitorear el uso de los recursos públicos y reduciría la percepción de corrupción.	Si bien existen normativas de control y auditoría, la ciudadanía muchas veces desconoce cómo funcionan estos mecanismos o no confía en su imparcialidad. Un mayor esfuerzo en la difusión de estos procesos ayudaría a fortalecer la credibilidad de la municipalidad.	La percepción de corrupción también se ve influenciada por la falta de sanciones visibles a funcionarios que cometen irregularidades. Es importante que la municipalidad tome acciones firmes contra quienes infrinjan normas éticas, para demostrar su compromiso con la transparencia.	La falta de meritocracia en la contratación de personal genera sospechas de corrupción y favorecimiento. Establecer procesos de selección más rigurosos y públicos ayudaría a mejorar la confianza de la ciudadanía en la gestión municipal.	Para combatir la corrupción, se debe fomentar la participación activa de la comunidad en la supervisión de la gestión pública. Espacios de diálogo, audiencias y comités de vigilancia permitirían una mayor fiscalización por parte de la población.	Si bien se han tomado algunas medidas para mejorar la transparencia, aún hay mucho por hacer. La confianza en las autoridades municipales solo podrá recuperarse si la gestión demuestra, con concretas, su compromiso con la honestidad y la eficiencia en el uso de los recursos públicos.
7) ¿Cómo percibes la atención que reciben los ciudadanos por parte de las autoridades y funcionarios de la entidad edil, y en	La atención al ciudadano varía según el área y el funcionario. En algunos casos, la respuesta es ágil y eficiente, mientras que en	El tiempo de respuesta es uno de los factores que más influyen en la confianza pública. Cuando los	Si bien hay funcionarios comprometidos con la atención al ciudadano, en muchas ocasiones la falta de empatía y la	La atención personalizada en casos urgentes es clave para fortalecer la confianza en la gestión pública.	Uno de los principales problemas en la atención es la falta de seguimiento. Muchas veces los ciudadanos	El trato hacia los ciudadanos ha mejorado en algunos aspectos, pero aún persisten actitudes poco orientadas al	Los tiempos de espera son prolongados en ciertos trámites, lo que da la impresión de que la municipalidad	El uso de plataformas digitales podría agilizar la atención en casos urgentes, pero aún hay deficiencias en	La atención a los ciudadanos no solo debe ser rápida, sino también de calidad. De nada sirve una respuesta rápida	La confianza en la municipalidad depende en gran medida de la capacidad de respuesta a las necesidades de la población.

qué medida crees que un tiempo de respuesta rápido y la atención personal a los casos urgentes podrían influir en la confianza pública?	otros, la burocracia y la falta de compromiso generan demoras y descontento en la población.	ciudadanos ven que sus trámites avanzan sin retrasos innecesarios, su percepción de la municipalidad mejora considerablemente.	rigidez en los procedimientos administrativos afectan la percepción de eficiencia de la municipalidad.	Sin embargo, actualmente no hay mecanismos claros para priorizar situaciones de emergencia, lo que hace que muchos ciudadanos se sientan desatendidos.	reciben una respuesta inicial, pero luego sus trámites quedan estancados sin explicación clara, lo que genera desconfianza y frustración.	servicio. Es fundamental que la municipalidad implemente capacitaciones en atención al cliente y resolución de problemas.	no tiene un sistema eficiente de gestión de solicitudes. Reducir estos tiempos mejoraría significativamente la percepción pública de la entidad.	la implementación de estos sistemas, lo que obliga a los ciudadanos a acudir presencialmente, aumentando la carga de trabajo del personal y generando colas innecesarias.	si esta no soluciona realmente el problema planteado por el usuario.	Cuando los ciudadanos sienten que su tiempo es valorado y que su caso es atendido con seriedad, la percepción sobre la gestión pública mejora sustancialmente.
8) ¿En qué medida considera que la calidad y la eficiencia de los servicios prestados por la entidad municipal influyen en su satisfacción como ciudadano y en su confianza en las autoridades locales?	La calidad del servicio es un factor determinante en la confianza ciudadana. Cuando la atención es eficiente y los trámites se realizan sin inconvenientes, la percepción de la comunidad sobre la municipalidad mejora.	Existen deficiencias en la rapidez y precisión del servicio. Un trámite que debería resolverse en días puede tardar semanas o meses, lo que genera insatisfacción y deteriora la relación entre la municipalidad y los ciudadanos.	Los ciudadanos buscan eficiencia en la administración pública. Si la municipalidad lograra reducir los tiempos de espera y simplificar sus procesos, la confianza en la institución aumentaría considerablemente.	La satisfacción ciudadana no solo depende de la rapidez en los trámites, sino también de la actitud del personal. Un servicio eficiente, pero con un trato inadecuado, puede afectar negativamente la percepción de la municipalidad.	Los servicios municipales deben evaluarse constantemente para detectar fallas y aplicar mejoras. Actualmente, no se cuenta con un sistema claro de monitoreo del desempeño del personal ni de satisfacción del usuario.	La digitalización de procesos administrativos podría mejorar significativamente la eficiencia de los servicios. Sin embargo, muchas áreas aún dependen de trámites en papel, lo que retrasa la atención y genera incomodidad en los ciudadanos.	Cuando la municipalidad brinda un servicio eficiente, los ciudadanos sienten que sus impuestos están siendo bien utilizados. Esto fortalece la confianza en la administración local y reduce la percepción de corrupción.	La calidad del servicio no debe medirse solo en términos de rapidez, sino también en la claridad y accesibilidad de la información proporcionada. Muchas veces, los ciudadanos enfrentan problemas porque no se les explica adecuadamente los requisitos o procedimientos.	Los ciudadanos evalúan la municipalidad a partir de sus experiencias personales. Si una persona ha tenido dificultades constantes en la gestión de sus trámites, transmitirá esa percepción negativa a su entorno, afectando la imagen institucional.	Para que la municipalidad genere confianza, no basta con brindar servicios básicos; debe demostrar eficiencia, transparencia y un compromiso genuino con la mejora continua de la atención al ciudadano.
Satisfacción ciudadana										
9) ¿Cómo calificaría la experiencia al realizar trámites en la entidad municipal en	La experiencia de realizar trámites en la municipalidad es variable. Hay momentos en los	El tiempo de espera para los trámites es una de las principales quejas de los	Si bien hay funcionarios que brindan una buena atención, el servicio no es homogéneo.	Uno de los problemas recurrentes es la falta de claridad en la información	El proceso de atención debería ser más ágil. En muchas municipalidades se han	La optimización del servicio podría lograrse reducir los pasos	Los tiempos de espera podrían mejorar con una mejor asignación de personal.	El proceso de atención debería incluir un sistema de retroalimentación directa con	Si bien la calidad del servicio ha mejorado en algunos aspectos,	Un aspecto clave a mejorar es la capacitación del personal en atención al

términos de tiempo de espera y calidad de atención, y qué aspectos considera que podrían mejorarse para optimizar este proceso?	que la atención es rápida y eficiente, pero en otros casos los tiempos de espera son prolongados debido a la falta de personal o la burocracia excesiva.	ciudadanos. En muchos casos, se requiere acudir varias veces para completar un solo procedimiento, lo que genera frustración y desconfianza en la eficiencia de la entidad.	Algunos trabajadores atienden con amabilidad y prontitud, mientras que otros parecen desinteresados o desconocen los procedimientos, lo que afecta la calidad del servicio.	sobre los trámites. Muchas veces, los ciudadanos reciben indicaciones contradictorias dependiendo del funcionario con el que hablen, lo que retrasa los procedimientos y genera desconfianza.	implementado turnos electrónicos o plataformas digitales para trámites en línea, pero aquí aún hay una fuerte dependencia de los procesos presenciales, lo que incrementa las colas y tiempos de espera.	innecesarios en algunos trámites. Hay procedimientos que requieren demasiadas firmas o autorizaciones de distintas áreas, lo que solo genera demoras y aumenta la carga burocrática.	Algunas áreas están sobrecargadas de trabajo mientras que otras tienen menos demanda. Una redistribución eficiente de los recursos humanos ayudaría a reducir las demoras en la atención.	los ciudadanos, como encuestas de satisfacción después de cada trámite. Esto permitiría detectar las fallas en el servicio y aplicar mejoras continuas.	todavía existen cuellos de botella en los procesos administrativos que deben ser eliminados para optimizar la experiencia del ciudadano.	usuario. No solo se trata de reducir los tiempos de espera, sino también de garantizar un trato cordial, empático y eficiente para que los ciudadanos sientan que la municipalidad está realmente comprometida con su bienestar.
10) ¿Qué tan importante considera que es la cordialidad y la empatía en la atención que brindan los funcionarios de la municipalidad hacia los ciudadanos, y cómo cree que esto influye en la satisfacción general de la población con respecto a los servicios que se ofrecen?	La cordialidad y la empatía son fundamentales en la atención pública. Un ciudadano que recibe un trato amable y respetuoso es más propenso a confiar en la municipalidad, incluso si su trámite demora más de lo esperado.	Muchos ciudadanos perciben la atención municipal como impersonal o distante. Es necesario que los funcionarios adopten un enfoque más humano y empático, ya que esto mejora la percepción de calidad del servicio.	El nivel de satisfacción de la población no depende solo de la rapidez en los trámites, sino también de la actitud de los servidores públicos. Un trato amable y empático puede hacer que una espera prolongada sea más tolerable.	El servicio municipal debe centrarse en el ciudadano. Hay muchas situaciones en las que las personas acuden a la municipalidad con problemas urgentes y necesitan ser escuchadas con paciencia y comprensión.	Los ciudadanos que reciben un trato inadecuado no solo se sienten insatisfechos, sino que además comparten su experiencia con otros, lo que genera una mala reputación para la municipalidad. Una atención cordial es clave para construir confianza pública.	Los funcionarios deben recordar que representan a la municipalidad y que cada interacción con un ciudadano es una oportunidad para fortalecer la imagen de la institución. Pequeños gestos de empatía pueden marcar una gran diferencia en la percepción del servicio.	Las capacitaciones en atención al cliente no deben centrarse solo en los aspectos técnicos, sino también en el desarrollo de habilidades blandas como la escucha activa y la resolución de problemas, lo que permitirá mejorar la relación entre funcionarios y ciudadanos.	Un trato amable puede ser un factor diferenciador en la experiencia del ciudadano. No se trata solo de resolver trámites, sino de generar confianza y demostrar que la municipalidad está comprometida con el bienestar de la comunidad.	Cuando los ciudadanos perciben que son tratados con empatía y respeto, es más probable que confíen en las decisiones de la municipalidad y se involucren activamente en la gestión pública.	La satisfacción ciudadana no solo se construye con eficiencia en los procesos administrativos, sino también con la calidad de la interacción entre servidores públicos y ciudadanos. Un buen trato puede generar una percepción positiva incluso en situaciones donde la espera es inevitable.
11) ¿Cómo evalúa la adecuación de los equipos y el	El mobiliario y los equipos tecnológicos de la municipalidad	El espacio físico de algunas oficinas es	La falta de equipos modernos en algunas oficinas	Algunas oficinas cuentan con equipos en buen estado,	La disposición de las áreas de atención no siempre es la	El mobiliario en algunas dependencias es insuficiente	El acceso a los servicios municipales debe ser más	La iluminación y ventilación en algunas oficinas	Los equipos informáticos necesitan un mantenimiento	Una mejor organización del espacio y el mobiliario

mobiliario de la municipalidad, así como la distribución de sus áreas, en términos de su contribución a una atención rápida y eficiente para los ciudadanos?	son adecuados en algunos casos, pero en otros ya muestran signos de desgaste y requieren renovación para garantizar un servicio eficiente.	reducido, lo que genera hacinamiento y dificulta la atención adecuada al ciudadano. Se necesita una mejor distribución de las áreas de trabajo.	afecta la velocidad en la atención. La implementación de herramientas digitales mejoraría significativamente la eficiencia del servicio.	pero la falta de capacitación en su uso limita su aprovechamiento. Es importante capacitar al personal para que pueda utilizar correctamente los recursos disponibles.	más eficiente. En algunos casos, los ciudadanos deben recorrer largas distancias dentro del edificio para completar un trámite, lo que afecta la experiencia del usuario.	para la cantidad de ciudadanos que acuden diariamente, lo que genera incomodidad y afecta la percepción del servicio.	inclusivo. Se deben mejorar las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad, ya que actualmente hay barreras arquitectónicas que dificultan su atención.	podrían optimizarse para mejorar el ambiente laboral y la comodidad de los ciudadanos que esperan ser atendidos.	constante para evitar fallas que retrasen la atención. La falta de inversión en tecnología puede ser un obstáculo para la modernización del servicio municipal.	permitiría reducir los tiempos de espera y mejorar la comodidad de los ciudadanos y del personal administrativo.
--	--	---	--	--	---	---	--	--	---	--

Entrevista al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac										
Preguntas	Número de entrevistados									
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Calidad de servicio										
1) ¿Cómo considera que la infraestructura, el orden y la limpieza de las instalaciones de la entidad municipal, así como la funcionalidad de los equipos utilizados, impactan en la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos?	Si bien la infraestructura en términos generales es moderna, la distribución del espacio es ineficiente. Hay áreas que cuentan con suficiente espacio mientras que otras están saturadas, lo que genera desorden y afecta la calidad del servicio.	La limpieza y el orden son adecuados, pero no hay suficientes puntos de orientación para los ciudadanos. Muchas veces, las personas se pierden dentro de la municipalidad buscando una oficina, lo que retrasa sus trámites y genera frustración.	Los equipos informáticos funcionan correctamente en algunas áreas, pero en otras hay fallas constantes. Esto provoca demoras en la atención, especialmente cuando se trata de trámites en línea o generación de documentos.	Existen espacios que han sido mejorados en infraestructura, pero no se ha invertido en mobiliario adecuado. Los escritorios y sillas de algunas oficinas no son ergonómicos, lo que afecta el rendimiento de los trabajadores y la comodidad de los ciudadanos.	El mantenimiento de los equipos es irregular. En muchas ocasiones, cuando una computadora o impresora presenta fallas, no se soluciona de inmediato, lo que genera retrasos en la entrega de documentos y respuestas a los ciudadanos.	El desorden en la distribución del espacio genera congestión en algunos pasillos y oficinas de atención al público. Esto no solo afecta la imagen institucional, sino que también dificulta la movilidad dentro de la municipalidad.	La limpieza es constante y adecuada, pero en días de alta afluencia de público, algunas áreas de espera quedan desbordadas, lo que genera incomodidad para los ciudadanos que esperan atención.	Las oficinas de atención al público deben contar con una mejor señalización y una distribución más eficiente del personal para atender a los ciudadanos de manera más ágil. Actualmente, hay oficinas donde un solo funcionario atiende a varias personas a la vez, lo que	El estado de los equipos y mobiliario varía según el área. Algunas oficinas tienen computadoras modernas, mientras que en otras se siguen utilizando equipos antiguos que dificultan el procesamiento de trámites digitales.	Si bien hay un esfuerzo por mantener el orden, la cantidad de expedientes en físico genera un ambiente de trabajo poco eficiente. La digitalización de documentos reduciría el problema y haría que la municipalidad funcionara de manera más ágil y organizada.

								ralentiza los trámites.		
2) ¿Cómo evalúa la efectividad de las medidas que toma la entidad municipal para prevenir y corregir errores en la atención al usuario, y de qué manera cree que esto refleja su interés en resolver los problemas que enfrentan los ciudadanos y garantizar su satisfacción?	Las medidas de corrección de errores en la atención son más reactivas que preventivas. En lugar de anticiparse a los problemas, la municipalidad suele actuar cuando los ciudadanos ya han manifestado su inconformidad.	Existe un esfuerzo por mejorar la atención al ciudadano, pero las estrategias de corrección de errores no son sistemáticas. Se debería implementar un monitoreo constante para detectar fallas y corregirlas antes de que afecten el servicio.	El sistema de reclamos es poco eficiente. A pesar de que existen canales para presentar quejas y sugerencias, las respuestas tardan demasiado o simplemente no llegan, lo que genera desconfianza en los ciudadanos.	En términos de interés institucional, se percibe una intención de mejorar, pero no se han establecido protocolos claros de atención al usuario para corregir fallas de manera efectiva. Los procedimientos de mejora deben ser más estructurados.	La municipalidad necesita aplicar más capacitaciones al personal en atención al cliente y resolución de problemas. Actualmente, los errores en la atención no siempre son corregidos de manera adecuada porque no todos los funcionarios tienen formación en manejo de quejas.	Se han implementado algunas medidas para mejorar la atención, pero muchas de ellas no son sostenibles a largo plazo. Se requiere una estrategia más estructurada para garantizar que las mejoras sean permanentes y no solo temporales.	Las correcciones en los procesos administrativos son lentas. Cuando se detecta un error, muchas veces pasan meses antes de que se implemente una solución, lo que afecta la confianza del ciudadano en la capacidad de respuesta de la municipalidad.	No existe un sistema claro de medición de la satisfacción del usuario. Si la municipalidad mide periódicamente la percepción de los ciudadanos sobre la atención recibida, podría detectar errores con mayor rapidez y corregirlos de forma eficiente.	A pesar de que se han hecho intentos por mejorar la atención, aún hay procesos burocráticos que generan retrasos innecesarios. Simplificar trámites ayudaría a reducir los errores en la gestión administrativa.	Se han implementado mejoras en algunos servicios, pero la falta de coordinación entre áreas hace que los errores se repitan. Es necesario mejorar la comunicación interna entre dependencias para evitar fallas recurrentes en la atención al ciudadano.
3) ¿Cómo percibe la puntualidad y la equidad en la respuesta de la entidad municipal a las solicitudes de los ciudadanos, y qué impacto considera que tiene esto en la satisfacción general de la población con respecto a los servicios brindados?	La puntualidad en la atención varía según el trámite. Mientras algunos procesos tienen tiempos de respuesta aceptables, otros tardan semanas, generando frustración en los ciudadanos y afectando la percepción de eficiencia de la municipalidad.	Si bien la municipalidad intenta atender equitativamente a todos los ciudadanos, en la práctica hay trámites que avanzan más rápido dependiendo del área o del funcionario que los gestione, lo que puede generar una percepción de favoritismo.	Los tiempos de espera prolongadas desmotivan a los ciudadanos a realizar sus trámites de manera formal. Muchas personas prefieren buscar soluciones informales debido a la lentitud en la atención, lo que puede afectar el	La equidad en la atención es un reto constante. Mientras algunos ciudadanos reciben respuestas en plazos razonables, otros deben insistir varias veces para obtener la misma atención, lo que genera desconfianza en	Una de las principales quejas de la población es la demora en la respuesta a sus solicitudes. En algunos casos, los trámites quedan en espera por falta de seguimiento, lo que da la impresión de que la municipalidad no está comprometida	La carga de trabajo en algunas áreas hace que las solicitudes de los ciudadanos no sean atendidas con la rapidez esperada. Se necesita una mejor distribución del personal para evitar retrasos innecesarios.	Los ciudadanos que tienen acceso a información sobre sus trámites suelen recibir respuestas más rápidas porque saben a dónde dirigirse. Sin embargo, aquellos que no están familiarizados con los procesos pueden	Si bien la municipalidad busca mejorar la rapidez en la atención, la falta de herramientas tecnológicas para seguimiento de trámites hace que algunos casos se estanquen sin una respuesta clara.	La percepción de la puntualidad en la atención depende de la experiencia de cada usuario. Algunos ciudadanos consideran que sus trámites fueron atendidos en tiempos razonables, mientras que otros han enfrentado	Para mejorar la confianza de la población, la municipalidad debería implementar un sistema de tiempos estándar de respuesta para cada trámite, lo que permitiría a los ciudadanos saber cuánto tiempo tomarán sus gestiones y reduciría la incertidumbre.

			orden en la gestión pública.	la imparcialidad del servicio.	con la eficiente atención.		enfrentar mayores demoras.		largas esperas sin justificación aparente.	
4) ¿Qué opinas sobre la profesionalidad y el trato de los servidores municipales hacia los ciudadanos, y cómo crees que esto influye en la credibilidad que la entidad tiene ante la comunidad?	El trato de los servidores municipales varía según el área. Hay funcionarios que muestran profesionalismo y vocación de servicio, pero también existen casos en los que la atención es distante y poco amigable.	La credibilidad de la municipalidad se ve afectada cuando los ciudadanos perciben actitudes poco profesionales por parte de los funcionarios. Un trato amable y eficiente puede mejorar significativamente la imagen de la entidad.	Algunos funcionarios son altamente capacitados y brindan una adecuada, pero hay áreas donde el personal parece carecer de formación en servicio al cliente, lo que puede afectar la percepción de confianza en la institución.	La falta de capacitación atención en al ciudadano es un problema recurrente. Un mejor entrenamiento en habilidades de comunicación y trato con el público mejoraría la percepción de la municipalidad ante la comunidad.	El profesionalismo de los servidores municipales es clave para generar confianza en la ciudadanía. Un trato cordial y respetuoso ayuda a que las personas sientan que sus solicitudes son atendidas con seriedad.	A pesar de los esfuerzos por mejorar la imagen institucional, algunos ciudadanos siguen percibiendo a la municipalidad como una entidad fría y burocrática. Es fundamental fomentar una cultura de atención basada en la empatía y la eficiencia.	El nivel de profesionalismo de los funcionarios incide directamente en la credibilidad de la entidad. Cuando los ciudadanos son atendidos con amabilidad y eficiencia, es más probable que confíen en las decisiones de la municipalidad.	La municipalidad necesita reforzar la formación de su personal en aspectos como la comunicación efectiva y la resolución de conflictos. Un trato deficiente puede generar desconfianza y rechazo hacia la institución.	Hay funcionarios que hacen su trabajo con dedicación y compromiso, pero la percepción de la ciudadanía se ve afectada por aquellos casos donde la atención no es la adecuada. La capacitación constante es clave para mejorar la imagen de la municipalidad.	El trato hacia los ciudadanos es determinante en la confianza pública. Cuando las personas sienten que son escuchadas y atendidas con respeto, su percepción sobre la municipalidad mejora considerablemente.
5) ¿Cómo describirías la comunicación entre los servidores públicos de la entidad edil y los ciudadanos, y de qué manera crees que esta interacción, junto con la comprensión de las necesidades de los usuarios, afecta la calidad del servicio que se ofrece?	La comunicación entre los servidores municipales y los ciudadanos no siempre es clara. En algunos casos, las respuestas son ambiguas o incompletas, lo que genera confusión y retrasa los trámites.	Si bien algunos servidores intentan mantener una comunicación efectiva con los ciudadanos, la falta de personal capacitado en atención al cliente afecta la calidad de la interacción y, por ende, la percepción del servicio.	Los ciudadanos tienen dificultades para acceder a información clara y precisa sobre los trámites municipales. Una mejor difusión de procedimientos a través de medios digitales podría reducir las consultas innecesarias y agilizar la atención.	En muchos casos, la comunicación con los ciudadanos se limita a la entrega de documentos sin explicaciones detalladas. Es necesario mejorar la interacción para que los usuarios comprendan mejor los procedimientos y requisitos.	Algunas oficinas han implementado canales de comunicación más eficientes, como correo electrónico o WhatsApp institucional, pero no todas las dependencias los utilizan de manera uniforme, lo que genera desigualdad en el acceso a la información.	Los ciudadanos perciben que en algunos casos no son escuchados por la municipalidad. Implementar encuestas de satisfacción al final de cada trámite podría ayudar a mejorar la interacción entre servidores y usuarios.	La falta de actualización de la información en la página web municipal y en los carteles informativos dentro de la entidad genera confusión. Si esta información estuviera más organizada y accesible, se reducirían las dudas de los ciudadanos.	Los tiempos de espera en la atención al público podrían reducirse si los funcionarios explican mejor los procedimientos desde el inicio. Muchas veces los ciudadanos deben regresar varias veces porque no entendieron los requisitos.	La comunicación entre los servidores municipales y los ciudadanos tiene un impacto directo en la calidad del servicio. Una mejor orientación permitiría que los trámites sean más rápidos y que los ciudadanos sientan que sus necesidades son atendidas.	El uso de herramientas tecnológicas como los turnos electrónicos o la atención virtual podría mejorar la comunicación y reducir la carga de trabajo del personal, permitiendo una mejor interacción con los ciudadanos.

Confianza pública										
6) ¿Qué tan importante consideras que es la percepción de corrupción en las autoridades y funcionarios de la entidad municipal para la confianza pública, y qué acciones crees que deberían implementarse para mejorar la transparencia y la respuesta a las quejas relacionadas con este tema?	La percepción de corrupción es uno de los principales factores que afectan la confianza en la municipalidad. La falta de transparencia en ciertos procesos administrativos genera sospechas entre los ciudadanos.	Para mejorar la confianza pública, la municipalidad debería publicar de manera periódica los avances de proyectos y los presupuestos asignados a cada área. La rendición de cuentas es clave para reducir la percepción de corrupción.	Muchas personas creen que algunos trámites avanzan más rápido para ciertos ciudadanos, lo que genera desconfianza. Se debería establecer un sistema digital de seguimiento de trámites para garantizar la equidad en los tiempos de respuesta.	La percepción de corrupción se incrementa cuando no hay sanciones claras para funcionarios que incumplen con su trabajo. Se deben fortalecer los mecanismos de control interno y hacer las acciones públicas correctivas aplicadas.	Si bien existen normativas de control, muchas veces los ciudadanos no tienen acceso a información sobre las auditorías realizadas a la municipalidad. Mayor transparencia en estos procesos ayudaría a recuperar la confianza pública.	Los casos de corrupción, aunque sean aislados, afectan la imagen de toda la institución. La municipalidad debe reforzar su política de cero tolerancia a la corrupción y garantizar que las denuncias de los ciudadanos sean atendidas con seriedad.	Para reducir la percepción de corrupción, la municipalidad podría implementar mecanismos de participación ciudadana en la fiscalización de obras y contratación de personal. Esto ayudaría a generar mayor confianza en la gestión pública.	Los tiempos prolongados en la respuesta a los reclamos ciudadanos generan sospechas de corrupción o favoritismo. Agilizar los mecanismos de respuesta a denuncias ayudaría a fortalecer la imagen de la municipalidad.	La falta de acceso a información clara sobre cómo se toman ciertas decisiones dentro de la municipalidad es un problema. Publicar más detalles sobre contrataciones y licitaciones aumentaría la percepción de transparencia.	Uno de los principales desafíos de la municipalidad es demostrar que está comprometida con la transparencia. Crear espacios de diálogo entre la comunidad y las autoridades permitiría que los ciudadanos sientan que su voz es escuchada.
7) ¿Cómo percibes la atención que reciben los ciudadanos por parte de las autoridades y funcionarios de la entidad edil, y en qué medida crees que un tiempo de respuesta rápido y la atención personal a los casos urgentes podrían influir en la confianza pública?	La atención que reciben los ciudadanos depende mucho del área y del funcionario que los atienda. En algunos casos, la respuesta es rápida y eficiente, pero en otros hay demoras injustificadas que generan desconfianza en la gestión municipal.	Un tiempo de respuesta rápido es fundamental para fortalecer la confianza de la ciudadanía. Muchas veces, los ciudadanos esperan días o semanas para recibir una respuesta, lo que afecta su percepción de eficiencia del municipio.	En casos urgentes, la municipalidad debería contar con mecanismos de atención prioritaria. Actualmente, no hay un sistema claro para diferenciar casos que requieran resolución inmediata de aquellos que pueden esperar más tiempo.	Si bien existen funcionarios con un alto compromiso en la atención al ciudadano, también hay quienes muestran indiferencia o poca disposición para resolver problemas, lo que afecta la imagen institucional.	Cuando los ciudadanos ven que su solicitud es atendida con rapidez y seriedad, se refuerza su confianza en la municipalidad. Sin embargo, la falta de seguimiento en algunos casos hace que esta confianza se pierda rápidamente.	La transparencia en los procesos de atención al ciudadano es clave para generar confianza. En ocasiones, las respuestas tardan más de lo debido sin justificación clara, lo que da la impresión de que hay trámites que avanzan más rápido dependiendo de la persona que los solicita.	La falta de personal en algunas áreas provoca tiempos de espera prolongados. Si la municipalidad redistribuyera mejor su equipo humano, podría atender de manera más eficiente y mejorar la percepción de servicio.	Uno de los problemas es la falta de seguimiento a las solicitudes. Un ciudadano puede recibir una respuesta rápida en primera instancia, pero luego su trámite se detiene y no se le informa sobre el avance, lo que genera incertidumbre y desconfianza.	Es importante que la municipalidad establezca un sistema de atención diferenciada para casos urgentes. Actualmente, no hay un procedimiento claro para priorizar ciertos trámites, lo que genera molestias en la ciudadanía.	El tiempo de respuesta es fundamental en la percepción de calidad del servicio municipal. Si la municipalidad lograra reducir los tiempos de espera, la confianza de los ciudadanos en la institución aumentaría considerablemente.

8) ¿En qué medida considera que la calidad y la eficiencia de los servicios prestados por la entidad municipal influyen en su satisfacción como ciudadano y en su confianza en las autoridades locales?	La calidad del servicio que presta la municipalidad es un factor determinante en la confianza pública. Si los ciudadanos perciben que sus trámites son atendidos con eficiencia, su nivel de satisfacción será mayor.	La eficiencia de los servicios municipales varía según el área. Hay departamentos donde los trámites son ágiles y efectivos, pero en otros los procesos son lentos y burocráticos, lo que reduce la confianza de la ciudadanía.	Cuando los ciudadanos enfrentan dificultades constantes para realizar sus trámites, la percepción de la municipalidad se deteriora. Es fundamental mejorar la calidad del servicio para evitar que la población pierda la confianza en la gestión municipal.	La digitalización de ciertos procesos ayudaría a mejorar la eficiencia del servicio y, por lo tanto, la satisfacción de los ciudadanos. Actualmente, muchos trámites aún requieren presencia física, lo que genera incomodidad y pérdida de tiempo.	La calidad del servicio municipal no solo se mide en términos de rapidez, sino también en la precisión de la información proporcionada. Cuando un ciudadano recibe datos incorrectos o contradictorios, su confianza en la entidad se ve afectada.	Para que la municipalidad gane la confianza de los ciudadanos, no solo debe brindar servicios eficientes, sino también garantizar que los procedimientos sean justos y accesibles para todos, sin privilegios o favoritismos.	La eficiencia en los servicios municipales es clave para la credibilidad de las autoridades locales. Cuando los ciudadanos sienten que sus impuestos se traducen en un buen servicio, su confianza en la municipalidad aumenta.	La falta de personal capacitado en atención al cliente afecta la percepción de la calidad del servicio. La municipalidad debería invertir en capacitaciones para garantizar un trato más profesional y eficiente.	Una municipalidad que brinda servicios de calidad genera una comunidad más participativa y comprometida. Por el contrario, cuando los ciudadanos no confían en la institución, se desmotivan a realizar trámites formales ya colaborar con la gestión pública.	Mejorar la calidad de los servicios municipales no solo impacta en la satisfacción ciudadana, sino que también reduce los conflictos entre la población y la administración local. Un servicio eficiente es la mejor estrategia para fortalecer la gobernabilidad y la confianza pública.
Satisfacción ciudadana										
9) ¿Cómo calificaría la experiencia al realizar trámites en la entidad municipal en términos de tiempo de espera y calidad de atención, y qué aspectos considera que podrían mejorarse para optimizar este proceso?	Los tiempos de espera son excesivos en algunos trámites, especialmente aquellos que requieren la validación de múltiples oficinas. La descentralización de ciertos servicios podría agilizar la atención.	Mi experiencia ha sido atención regular. Hay momentos en los que la es rápida, pero otros en los que hay demoras injustificadas. Se necesita una mejor distribución del personal para reducir los tiempos de espera.	Considere que la calidad de atención es buena en algunas áreas, pero en otras falta capacitación. Los ciudadanos suelen recibir información contradictoria según el funcionario que los atiende.	Uno de los problemas más grandes es la falta de claridad en los requisitos. Muchas veces, la municipalidad cambia los procedimientos sin previo aviso, lo que genera retrasos y molestias.	Los trámites en ventanilla son relativamente rápidos, pero cuando requieren aprobación de otras áreas, los tiempos se alargan demasiado. La digitalización de estos procesos mejoraría la eficiencia.	El tiempo de espera depende mucho del horario de atención. En las mañanas suele ser más fluido, pero en las tardes hay menos personal, lo que genera congestión.	Las colas siguen siendo un problema recurrente. Implementar un sistema de citas o turnos electrónicos podría reducir la acumulación de ciudadanos esperando atención.	Mejorar la calidad de atención no solo implica rapidez, sino también brindar un trato más amable. En algunas ocasiones, los funcionarios parecen sobrecargados de trabajo y atienden de manera apresurada.	Un punto crítico es la falta de coordinación entre oficinas. A veces, un trámite avanza en una dependencia, pero queda detenido en otra, lo que genera demoras innecesarias.	Si bien en algunos casos atención la es rápida, en otros los procedimientos parecen innecesariamente complejos. La simplificación de trámites debería ser una prioridad para la municipalidad.
10) ¿Qué tan importante considera que es la cordialidad y la	La cordialidad en la atención es tan importante como la	Si bien hay funcionarios con una gran vocación de	La empatía es fundamental en la atención municipal.	Un servicio de calidad no solo se mide en términos de	He notado que algunos funcionarios atienden de	La falta de empatía en algunos funcionarios	Cuando los ciudadanos son atendidos con respeto y	El nivel de satisfacción de los ciudadanos está	El servicio público debe tener un enfoque	Cuando un ciudadano recibe un trato cordial y una

empatía en la atención que brindan los funcionarios de la municipalidad hacia los ciudadanos, y cómo cree que esto influye en la satisfacción general de la población con respecto a los servicios que se ofrecen?	eficiencia. Un ciudadano que recibe un trato amable es más propenso a confiar en la municipalidad y tener una mejor percepción del servicio.	servicio, aún hay casos en los que los ciudadanos se sienten ignorados o mal atendidos. La capacitación en atención al usuario debe ser una prioridad.	Muchas personas acuden con problemas urgentes y necesitan ser escuchadas con paciencia y disposición.	rapidez, sino también en la calidez con la que se trata a los ciudadanos. Muchas veces, un buen trato puede compensar ciertas demoras en la atención.	manera mecánica, sin mostrar interés en las inquietudes de los ciudadanos. Mejorar la actitud del personal podría generar un impacto positivo en la percepción del servicio.	genera desconfianza en la ciudadanía. Es necesario reforzar la idea de que el servicio público debe estar orientado al bienestar de la población.	amabilidad, tienen una mejor predisposición para cumplir con sus obligaciones municipales, como el pago de tributos.	directamente relacionado con la actitud de los servidores públicos. No basta con atender rápido, es necesario que el ciudadano se sienta valorado y respetado.	humano. Muchas veces, las personas acuden a la municipalidad con problemas que afectan su calidad de vida y necesitan un trato más comprensivo por parte de los funcionarios.	respuesta clara a sus consultas, es más probable que confíe en la gestión municipal y participe activamente en los procesos de gobierno local.
11) ¿Cómo evalúa la adecuación de los equipos y el mobiliario de la municipalidad, así como la distribución de sus áreas, en términos de su contribución a una atención rápida y eficiente para los ciudadanos?	El mobiliario en algunas oficinas está deteriorado y necesita renovación. Esto no solo afecta la imagen institucional, sino también la comodidad del personal y los ciudadanos.	Algunas áreas están bien equipadas, pero otras carecen de los recursos necesarios para brindar un servicio eficiente. La desigualdad en la asignación de equipos genera diferencias en la calidad de atención.	La falta de señalización en la municipalidad genera confusión entre los ciudadanos. Mejorar la distribución de las oficinas ayudaría a reducir el tiempo que las personas tardan en encontrar el lugar adecuado para su trámite.	Los equipos informáticos funcionan correctamente en algunas áreas, pero en otras están obsoletos. La modernización tecnológica ayudaría a mejorar la rapidez de los trámites.	Los espacios de atención al público son reducidos y no cuentan con la ventilación adecuada. En días de alta demanda, las oficinas se congestionan y generan incomodidad.	El mobiliario administrativo debería ser más ergonómico. Tanto los funcionarios como los ciudadanos pasan largas horas en la municipalidad, y la falta de comodidad puede afectar la productividad y la percepción del servicio.	Si bien la infraestructura es moderna, la disposición del espacio podría optimizarse para reducir las aglomeraciones y mejorar el flujo de atención.	Las áreas de espera no son suficientes para la cantidad de ciudadanos que acuden diariamente. Se necesita ampliar los espacios o implementar mecanismos que reduzcan la espera presencial.	El acceso a la municipalidad debe ser más inclusivo. Actualmente, hay barreras arquitectónicas que dificultan el ingreso de personas con discapacidad.	La municipalidad debería evaluar la distribución de sus oficinas para mejorar la atención. En algunas áreas hay sobrepoblación de personal, mientras que en otras los espacios están subutilizados.

Anexo 7. Registro de la observación realizada al proceso de atención al ciudadano en la municipalidad.

N°	Variable calidad de servicio						Variable confianza pública			Variable satisfacción ciudadana		
	D1. Tangibilidad		D2. Fiabilidad o confiabilidad	D3. Capacidad de respuesta	D4. Seguridad y profesionalismo	D5. Empatía	D1. Percepción de corrupción	D2. Presencia física de autoridades	D3. Prestación de servicios a la ciudadanía	D1. Tiempo de atención	D2. Trato recibido	D3. Condición de instalaciones y equipos
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Las oficinas municipales cuentan con infraestructura adecuada.	Se observa limpieza en las instalaciones y áreas de atención.	Los funcionarios cumplen con los procedimientos establecidos.	Los ciudadanos son atendidos en un tiempo razonable.	El personal muestra una actitud profesional en la atención.	Los funcionarios muestran empatía y cordialidad en la atención.	Se observa transparencia en la atención a los ciudadanos.	Las autoridades supervisan el desarrollo de la atención de los ciudadanos.	Se observa una atención con eficiencia y compromiso.	Los ciudadanos son atendidos sin largas esperas.	El trato hacia los ciudadanos es cortés y respetuoso.	Las oficinas y equipos se encuentran en buen estado.
1	Parcialmente	Sí	Parcialmente	Lento	Parcialmente	Regular	No	No se observa	Parcialmente	Lento	Regular	Parcialmente
2	Parcialmente	Sí	Parcialmente	Moderado	Sí	Regular	Parcialmente	Ocasional	Parcialmente	Moderado	Regular	Parcialmente
3	No	Parcialmente	No	Lento	Parcialmente	Deficiente	No	No se observa	No	Lento	Deficiente	No
4	Sí	Sí	Sí	Moderado	Sí	Excelente	Parcialmente	Ocasional	Sí	Moderado	Excelente	Sí
5	Parcialmente	Sí	Parcialmente	Lento	Parcialmente	Regular	No	No se observa	Parcialmente	Lento	Regular	Parcialmente
6	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Lento	Parcialmente	Regular	No	No se observa	No	Lento	Deficiente	Parcialmente
7	Sí	Sí	Parcialmente	Moderado	Sí	Regular	Parcialmente	Ocasional	Sí	Moderado	Regular	Sí
8	Parcialmente	Sí	Parcialmente	Lento	Parcialmente	Regular	No	No se observa	Parcialmente	Lento	Regular	Parcialmente
9	No	Parcialmente	No	Lento	No	Deficiente	No	No se observa	No	Lento	Deficiente	No

10	Parcialmente	Sí	Sí	Moderado	Sí	Regular	Parcialmente	Ocasional	Parcialmente	Moderado	Regular	Parcialmente
11	Parcialmente	Sí	Parcialmente	Moderado	Parcialmente	Regular	Parcialmente	Ocasional	Parcialmente	Moderado	Regular	Parcialmente
12	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Lento	Parcialmente	Regular	No	No se observa	Parcialmente	Lento	Regular	Parcialmente
13	Sí	Sí	Sí	Rápido	Sí	Excelente	Parcialmente	Frecuente	Sí	Rápido	Excelente	Sí
14	Parcialmente	Sí	Parcialmente	Moderado	Parcialmente	Regular	Parcialmente	Ocasional	Parcialmente	Moderado	Regular	Parcialmente
15	No	Parcialmente	No	Lento	No	Deficiente	No	No se observa	No	Lento	Deficiente	No
16	Parcialmente	Sí	Parcialmente	Lento	Parcialmente	Regular	No	Ocasional	Parcialmente	Lento	Regular	Parcialmente
17	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Lento	Parcialmente	Regular	No	No se observa	Parcialmente	Lento	Regular	Parcialmente
18	Sí	Sí	Sí	Moderado	Sí	Regular	Parcialmente	Ocasional	Sí	Moderado	Regular	Sí
19	Parcialmente	Sí	Parcialmente	Lento	Parcialmente	Regular	No	No se observa	Parcialmente	Lento	Regular	Parcialmente
20	Parcialmente	Parcialmente	No	Lento	Parcialmente	Deficiente	No	No se observa	Parcialmente	Lento	Deficiente	Parcialmente
21	Sí	Sí	Sí	Rápido	Sí	Excelente	Parcialmente	Frecuente	Sí	Rápido	Excelente	Sí
22	Parcialmente	Sí	Parcialmente	Moderado	Parcialmente	Regular	Parcialmente	Ocasional	Parcialmente	Moderado	Regular	Parcialmente
23	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Lento	Parcialmente	Regular	No	No se observa	Parcialmente	Lento	Regular	Parcialmente
24	No	Parcialmente	No	Lento	No	Deficiente	No	No se observa	No	Lento	Deficiente	No

25	Parcialmente	Sí	Parcialmente	Lento	Parcialmente	Regular	No	Ocasional	Parcialmente	Lento	Regular	Parcialmente
26	Parcialmente	Sí	Sí	Moderado	Sí	Regular	Parcialmente	Ocasional	Sí	Moderado	Regular	Parcialmente
27	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Lento	Parcialmente	Regular	No	No se observa	Parcialmente	Lento	Regular	Parcialmente
28	Sí	Sí	Parcialmente	Moderado	Sí	Regular	Parcialmente	Ocasional	Sí	Moderado	Regular	Sí
29	Parcialmente	Parcialmente	No	Lento	Parcialmente	Deficiente	No	No se observa	No	Lento	Deficiente	Parcialmente
30	Parcialmente	Sí	Parcialmente	Lento	Parcialmente	Regular	No	No se observa	Parcialmente	Lento	Regular	Parcialmente
Conclusión	Predomina infraestructura parcialmente adecuada, con limitaciones espaciales.	La limpieza es constante, aunque el mobiliario resulta insuficiente para la demanda.	Se cumple parcialmente con los procedimientos, con variaciones entre servidores.	La atención tiende a ser lenta, con tiempos moderados solo en casos puntuales.	El personal muestra actitud profesional, aunque sin orientación clara y uniforme.	La cordialidad es en promedio regular, con pocos casos de excelencia en el trato.	No se observan mecanismos visibles de transparencia durante la atención.	La supervisión es ocasional y poco perceptible para el ciudadano.	Se observa compromiso operativo parcial, condicionado por limitaciones estructurales.	La mayoría de atenciones incluyen esperas prolongadas para el usuario.	El trato es mayormente cordial, pero no alcanza niveles de excelencia sostenida.	Los equipos y espacios están operativos, pero son insuficientes para la demanda.

Anexo 8. Base de datos de las encuestas.

id	Calidad de servicio															Confianza pública																		
	Tangibilidad			Fiabilidad o confiabilidad			Capacidad de respuesta			Seguridad y profesionalismo			Empatía			Percepción de la corrupción						Presencia física de las autoridades						Prestación de servicios a la ciudadanía						
X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	Y1	Y12	Y3	Y1	Y12	Y3	Y1	Y12	Y3	Y1	Y12	Y3	Y1	Y12	Y3	Y1	Y12	Y3		
1	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	2	1	2	4	1	5	5	2	5	5	3	3	4	4	5	1	3	5	5	
2	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	1	4	3	5	5	5	5	3	3	2	1	5	3	3	5	5	4	
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	2	2	4	1	1	3	3	4	4	4	5	3	3	1	5	3	5	4	
4	2	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	2	2	1	4	4	5	2	5	4	2	1	5	4	2	2	5	5	4	5	
5	2	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	1	4	3	4	4	4	5	4	2	2	2	2	4	2	5	5	4	
6	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	1	4	4	3	2	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	
7	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	1	4	2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	
8	4	4	4	1	5	3	3	3	2	5	5	4	4	3	4	2	1	4	2	5	2	5	4	3	2	4	4	4	2	5	2	3	4	
9	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	2	1	4	5	5	1	5	4	2	2	5	5	5	5	4	5	5	3	
10	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	2	1	1	5	2	4	4	4	5	5	5	2	2	4	4	2	3	4	2	
11	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	1	1	4	3	4	2	4	4	3	5	4	5	5	4	1	1	4	4	
12	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	5	5	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	3	
13	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	1	4	3	1	2	2	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	
14	3	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	4	5	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	
15	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	1	1	4	2	2	4	5	4	4	5	5	3	2	2	3	2	5	4	
16	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	1	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	4	5	
17	4	5	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	1	1	4	2	5	1	5	4	3	3	4	4	2	2	4	5	4	3	
18	4	4	5	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	1	1	1	4	1	5	3	3	4	3	5	2	1	2	4	1	4	4	2	
19	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	5	2	2	1	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	
20	4	3	5	3	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	1	1	1	4	2	2	4	3	5	4	5	3	4	3	2	1	2	3	3	
21	3	4	5	5	5	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	5	5	2	5	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	
23	3	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	2	1	1	5	3	4	4	3	4	4	4	1	2	4	2	4	5	5	3	
24	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	1	4	2	5	1	5	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	
25	4	2	3	5	4	2	2	4	4	5	4	3	4	3	2	1	1	4	2	2	3	3	2	3	3	4	4	5	2	5	3	4	3	
26	4	4	4	5	5	5	4	4	2	4	3	3	4	3	2	1	1	3	2	4	4	2	4	4	4	2	3	2	4	4	5	4	5	
27	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	5	1	1	5	5	1	4	3	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
28	4	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	2	2	2	5	2	5	5	5	5	5	1	2	3	3	3	2	2	4	4	
29	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	2	2	4	2	4	2	5	4	4	2	5	5	2	4	5	5	4	4	
30	4	4	5	3	4	4	3	4	5	2	3	4	4	5	2	2	2	5	3	4	4	4	5	4	4	1	2	4	2	4	5	4	4	
31	4	4	4	2	1	3	4	2	4	4	5	3	4	4	5	2	1	4	2	4	3	2	3	4	4	1	4	3	5	4	3	3	2	
32	4	4	3	4	3	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	3	5	2	5	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	
33	4	2	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	4	5	1	1	5	5	1	2	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	
34	5	5	5	2	5	2	1	5	4	4	3	4	4	5	2	2	1	4	4	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	4	1	4	3	
35	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	2	1	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	5	4	5	
36	4	4	2	4	4	2	4	4	5	4	4	3	5	5	5	1	1	4	3	2	2	3	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	
37	4	4	4	2	2	1	4	3	4	4	4	5	5	4	1	1	1	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	
38	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5	2	1	2	4	2	1	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	
39	4	4	4	4	4	2	2	2	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	2	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	5	5	1	4	
40	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	2	1	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4
41	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	4	4	5	2	4	4	4	5	2	4	2	5	4	4	2	4	4	2	4	4	5	4	3	
42	4	2	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
43	4	4	2	5	5	2	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	2	5	5	5	3	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	2	4	4	2	4	4	4	5	1	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	2
45	4	4	5	4	4	4	1	1	2	5	4	1	2	4	3	3	4	5	2	4	2	5	5	4	3	4	4	2	4	2	2	4	3	
46	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	2	2	4	5	1	2	2	2	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	
47	4	4	4	5	5	5	1	2	2	5	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	
48	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5	5	5	2	2	5	5	2	4	5	3	5	4	3	5	4	3	3	4	5	2	2	
49	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	
50	4	4																																

71	5	5	2	4	5	2	2	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	2	2	2	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	
72	4	5	4	4	4	4	1	1	2	4	4	2	4	2	4	4	5	5	4	4	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	1	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	2	4	4	2	1	1	4	4	3	4	4	4	1	5	4	4	2	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	1	1	2	5	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	3	1	2	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	
76	4	4	4	4	4	4	1	2	3	5	4	5	4	4	2	2	5	5	2	3	1	2	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	
77	3	4	4	2	5	4	3	3	2	5	4	5	2	3	2	4	3	1	3	3	4	5	5	3	1	2	4	3	5	2	3	4	4	
78	2	4	4	2	5	4	2	3	2	4	2	4	5	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	4	4	4	5	3	3	3	2	4	1	
79	4	5	5	2	3	4	1	2	3	2	2	3	4	2	1	4	2	4	3	5	1	4	4	4	2	2	3	4	3	2	4	3	5	
80	2	1	3	2	4	3	2	4	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	1	3	3	1	3	4	4	4	2	3	2	3	2	1	5	
81	3	2	4	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	2	1	2	2	4	2	2	5	5	2	2	5	4	5	2	
82	1	2	5	1	4	5	1	5	2	5	5	2	3	2	2	4	3	3	1	3	4	4	2	3	4	2	3	2	4	2	2	2	1	
83	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
84	1	2	5	1	5	5	1	5	2	5	4	3	3	3	3	5	3	2	4	4	2	4	4	2	2	5	5	2	2	5	5	5	4	
85	4	4	4	4	3	3	3	1	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	2	3	2	4	4	5	4	5	3	2	5	3	4	4
86	1	1	3	1	5	5	2	5	2	4	4	3	4	3	1	1	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3	5	1	
87	1	2	2	1	2	5	1	5	5	5	5	3	2	3	2	3	3	1	4	4	3	3	2	4	5	2	2	3	2	2	3	1	1	
88	4	1	3	1	2	3	2	4	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	2	4	3	2	3	1	2	1	2	3	3	3	4	3	3	
89	2	1	5	1	4	5	1	5	4	5	3	5	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	1	5	4	4	
90	2	2	4	3	5	2	2	4	3	5	4	3	3	3	2	3	1	2	3	2	4	3	3	4	1	2	3	4	2	4	5	3	2	
91	2	2	5	4	5	4	2	4	4	5	2	4	4	2	2	2	1	2	3	1	3	4	4	5	4	2	3	2	3	4	3	3	1	
92	2	3	4	5	4	4	2	5	3	4	5	5	3	3	1	1	1	1	3	2	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	3	5	5	
93	1	2	2	1	5	5	2	5	4	4	5	4	2	3	1	2	3	2	3	1	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
94	4	4	2	3	5	5	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	4	5	4	4	3	5	5	5	3	4	4	
95	3	1	2	2	5	5	3	5	4	3	4	2	4	2	4	2	2	2	3	2	3	4	3	5	3	3	2	3	3	4	4	5	3	
96	2	1	5	1	5	5	2	5	3	2	5	3	4	2	3	2	4	2	2	4	4	2	4	4	4	1	2	4	4	1	4	1	1	
97	1	2	5	1	4	5	1	5	4	5	4	3	3	2	1	5	3	3	3	2	3	5	3	5	1	3	4	3	3	3	4	2	3	
98	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	1	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	
99	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	2	2	2	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	
100	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	4	3	4	4	2	5	4	3	3	5	5	2	4	5	5	5	4	
101	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	
102	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
103	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	
104	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	4	4	3	3	4	4	2	1	4	4	4	4	4	1	
105	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	5	2	2	3	2	2	3	3	2	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	5	5	
106	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	1	5	2	5	4	4	2	5	4	4	3	4	4	5	4	
107	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	1	2	2	3	3	4	5	5	3	4	2	2	3	2	2	4	3	4	3	
108	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	2	2	4	3	2	1	4	5	4	4	3	4	2	2	2	2	4	2	2	4	1
109	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	2	4	1	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	
110	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	1	2	1	3	3	4	3	2	2	1	3	2	5	2	5	4	
111	1	2	2	4	3	4	5	4	2	4	1	4	5	3	3	3	2	2	1	3	1	3	3	4	5	2	2	5	2	2	4	3	2	4
112	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	1	3	4	3	3	4	2	1	2	3	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
113	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	5	4	2	3	2	1	2	2	4	1	3	2	5	3	3	3	4	2	2	3	1	4	3	
114	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	2	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5
115	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5
116	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	2	1	2	4	1	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	
117	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1	4	2	2	
118	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1	2	2	4	4	3	4	2	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	2	2	4	
119	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
120	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	2	2	2	5	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	4	
121	2	2	2	5	5	2	2	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	1	3	5	3	4	3	4	4	4	1	2	2	4	
122	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	3	5	4	1	3	3	3	5	5	3	4	5	4	5	3	3	
123	4	3	5	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	2	5	4	5	
124	3	2	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	1	5	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3
125	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	5	4	2	2	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	2	2	1	4	3	4	4	3
126	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	5	5	5	3	3	3	1	5	
127	3	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	2	2	1	4	4	3	2	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	1	
128	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	1	3	2	5	2	4	4	3	4	4	4	1	2	4	4	1	4	5	1	4	
129	5	4	3	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5																					

151	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	5	4	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	1	4	2	4	
152	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	1	2	3	1	3	2	2	2	4	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	
153	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
154	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	4	3	2	2	3	2	3	4	2	3		
155	5	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	5	2	5	4	4	3	5	4	2	4	5	5	5	5	
156	4	5	3	3	1	3	3	5	4	3	4	4	1	2	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	1	4	4	4	
157	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	1	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	2	2	5	5	4	3	
158	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	2	3	5	4	2	5	4	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	
159	2	2	2	4	3	5	2	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	
160	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	2	3	4	5	3	5	5	3	4	4	1	1	2	3	4	5	3	4	
161	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	
162	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	5	4	2	2	3	3	4	4	4
163	5	4	2	2	2	2	4	2	5	4	4	4	5	3	4	3	3	2	4	3	5	4	3	4	4	4	2	4	1	3	4	4	4	
164	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	2	2	2	2	5	5	4	5	4	2	5	4	4	2	5	4	4	4	5	
165	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	4	5	
166	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	5	5	4	1	3	3	3	2	
167	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	2	3	4	3	4	5	5	2	4	2	4	4	3	4	4	2	4	2	3	
168	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	1	3	4	1	2	1	5	2	4	4	3	3	4	2	3	4	4	1	2	
169	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	2	3	4	3	4	4	2	5	4	4	2	4	4	2	2	5	5	4	4	
170	5	4	4	5	2	5	5	5	3	3	3	3	4	5	2	3	1	3	2	4	5	2	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	
171	4	3	3	2	2	3	2	2	4	4	4	4	2	3	3	5	4	4	2	2	2	2	4	5	3	3	4	4	4	4	1	3		
172	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	2	1	3	4	4	2	3	3	1	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
173	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	5	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	5	4	5	3	1	3	2	2	2	2	4	
174	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	5	5	5	4	3	5	
175	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	5	4	3	1	4	1	2	2	1	2	1	5	4	3	3	2	2	3	2	2	2	4	1	
176	4	4	3	5	4	2	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	3	5	
177	4	5	3	3	1	3	3	5	4	3	2	4	5	3	1	3	2	2	2	5	4	4	3	3	3	1	2	5	3	4	2	4	4	
178	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	3	2	1	3	4	5	5	4	4	3	
179	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	5	4	2	2	3	2	5	3	5	2	4	4	4	2	5	2	4	2	4	5	4	4	
180	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	
181	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	4	2	4	2	2	2	3	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	5	1	1	
182	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	
183	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	1	3	4	2	4	3	4	5	4	5	3	5	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
184	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	4	4	2	5	5	2	4	4	5	2	2	5	4	4	2
185	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	2	2	4	2	3	5	5	4	5	4	4	2	4	1	3	4	4	4	4	4	5	
186	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
187	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	3	5	4	1	2	3	5	1	4	5	5	4	4	3	3	2	3	2	4	5	3	3	
188	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	5	3	2	3	3	2	3	5	4	2	5	4	2	3	5	4	2	2	4	4	5	2	
189	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	4	3	2	4	5	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	1	3	
190	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	2	4	2	4	2	4	4	2	5	4	2	3	5	4	2	2	5	5	4	5	
191	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	2	3	2	2	5	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	2	4	3		
192	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	5	1	3	4	3	5	5	5	3	5	2	3	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	
193	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	2	4	4	3	1	3	1	2	3	3	1	2	3	3	3	3	5	5	3	4	1	4	4	
194	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	4	4	2	2	1	1	2	2	1	3	3	3	4	5	3	1	2	3	2	3	3	2	
195	4	4	4	4	5	4	5	4	3	1	3	4	3	2	3	3	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	
196	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	5	3	1	1	2	1	1	2	2	2	4	2	4	3	3	1	2	2	3	3	3	3	
197	3	5	4	5	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	3	5	5	5	5	4	4	
198	4	2	3	4	4	4	4	5	2	3	4	3	4	3	1	3	3	4	2	3	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	
199	4	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	
200	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	4	5	2	3	2	3	1	4	5	5	5	3	3	5	2	3	4	4	4	1	4	5	5	
201	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	
202	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	1	3	4	4	3	4	4	4	2	1	3	4	2	4	5	2	
203	2	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	4	3	1	3	4	1	2	5	1	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
204	4	4	5	3	4	4	5	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	1	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	
205	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	2	1	1	3	4	3	3	2	3	2	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	2	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	
207	5	4	4	2	4	3	5	1	5	4	3	3	5	2	3	3	1	3	5	4	2	5	4	4	5	5	3	1	2	4	4	3	3	
208	5	4	5	1	4	1	5	5	5	1	4	5	4	5	3	3	3	4	4	2	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	
209	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	2	4	5	4	4	4	4	3	4	2	1	2	3	4	4	4	5	4	5</					

226	4	3	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	2	5	4	4	2	5	5	5	4	
227	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	5	5	3	3	1	
228	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	2	1	2	4	5	
229	4	4	4	2	2	2	2	1	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	5	5	4	4	5	5	
230	2	4	3	2	5	2	1	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	1	2	1	4	4	3	4	4	4	1	5	4	4	
231	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	2	4	5	5	5	5	5	4	
232	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	1	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3
233	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	2	4	1	5	5	5	5	5	4	3	
234	1	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	1	4	5	4	5	4	4	4	
235	4	4	3	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	3	4	3	5	4	4	
236	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	
237	4	1	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	
238	1	4	2	1	1	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	2	2	1	2	
239	3	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	2	1	5	4	5	3	5	5
240	4	2	3	5	5	2	2	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	5	4	1	1	4	1	4	5	5	4	
241	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	2	3	1	2	2	2	3	4	3	4	
242	1	1	1	1	2	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	5	4	5	5	
243	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	2	5	1	4	5	2	3	3	5	2	
244	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	
245	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	2	4	3	2	5	4	4	4	
246	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	1	2	2	3	4	5	5	4	4	
247	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	1	3	4	3	1	2	4	4	
248	4	3	3	2	2	3	2	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	3	4	5	4	5	5	5	2	2	5	5	2	4	3	5	2	
249	2	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	5	4	4	
250	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	1	5	3	3	3	2	4	4	
251	4	3	2	3	3	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	3	4	2	2	3	2	3	
252	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	
253	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	2	
254	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	2
255	4	3	2	1	3	2	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	3	2	
256	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	1	3
257	1	3	4	2	4	2	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	1	2	4	4	
258	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	3	5	
259	1	5	3	4	3	5	1	2	1	2	3	4	1	5	5	2	3	1	3	5	3	1	3	4	5	3	5	2	3	4	5	1	4	1
260	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
261	3	4	3	5	2	4	1	3	3	1	2	3	1	3	4	1	1	2	1	4	1	1	3	4	4	1	4	1	1	3	3	3	2	
262	3	4	1	3	2	2	2	4	1	1	4	3	4	5	4	2	2	1	2	3	2	3	2	1	4	2	1	1	2	4	3	4	5	
263	2	4	2	4	3	4	2	4	1	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	5	2	1	3	2	3	2	2	2	4	2	4	4	1	
264	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	1	3	1	2	2	3	3	3	1	1	
265	2	4	2	4	4	5	2	2	1	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	2	1	3	3	4	2	3	3	3	5	2	4	1	
266	3	4	1	2	4	1	4	2	4	2	1	5	2	4	1	2	3	1	2	4	1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	3	3	
267	2	5	4	1	2	3	1	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	
268	2	4	3	3	3	4	2	2	2	1	3	4	3	4	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	4	1	3	3	4	1	3	3	2	
269	3	4	3	3	4	3	1	2	2	1	2	5	2	2	3	3	1	1	1	5	2	2	2	4	3	1	2	1	2	2	4	4	1	
270	3	3	2	3	4	4	3	3	1	3	4	4	4	3	2	4	4	4	5	3	4	4	4	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	
271	4	5	4	4	3	4	1	2	4	2	2	4	1	4	5	2	2	1	3	4	2	1	1	4	4	2	4	2	3	3	3	4	1	
272	3	4	5	3	4	3	1	2	3	1	4	3	2	3	5	3	4	4	2	4	3	1	3	4	5	1	4	1	3	4	3	4	1	
273	1	4	1	3	2	4	1	2	2	3	1	4	2	1	2	3	1	2	2	4	1	1	1	2	4	1	1	3	2	2	4	3	4	1
274	3	5	2	3	3	4	3	2	1	1	2	5	3	3	3	3	4	3	3	5	2	2	3	5	5	1	4	2	4	5	4	5	3	
275	2	4	4	3	3	3	1	2	2	3	3	5	2	4	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	1	
276	3	2	2	3	1	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	3	2	3	1	1	3	2	1	2	
277	1	5	4	2	2	4	1	2	1	2	3	4	3	4	5	3	5	2	2	5	4	1	3	4	5	1	5	1	4	5	5	5	1	
278	1	5	4	4	2	5	1	2	1	3	2	5	1	4	5	2	1	1	1	2	1	2	1	2	4	2	4	2	3	5	2	5	1	
279	2	4	5	4	3	4	2	2	1	2	2	4	2	1	4	3	2	1	2	4	2	2	3	4	4	2	3	2	2	3	1	5	2	
280	3	4	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	5	3	2	3	1	1	4	1	1	3	4	4	1	2	1	2	3	2	5	2	
281	3	2	2	2	4	5	3	2	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	1	3	4	3	4	4	4	5	3	3	5	
282	1	5	3	5	2	4	2	2	3	2	2	4	2	4	3	2	2	1	1	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	
283	2	5	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	4	2	4	2	3	4	3	5	3	
284	3	1	3	3	3	2	4	4	3	2	4	2																						

301	3	3	4	5	3	5	3	4	4	4	2	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	1	5	4	4	3		
302	1	5	4	3	3	3	2	3	1	1	1	4	2	4	4	1	1	1	1	4	2	1	2	4	2	2	3	2	3	2	4	2		
303	1	4	3	3	3	4	1	2	4	2	3	5	1	5	3	1	1	1	3	4	3	2	3	3	4	1	3	1	2	5	3	3	1	
304	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	1	2	2	4	2	1	3	3	4	3	3	1	2	4	3	4	1	
305	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	
306	1	5	3	5	1	3	1	3	2	1	1	1	1	4	4	3	2	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	2	5	3	5	1	
307	4	3	2	5	1	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	1	2	3	5	4	4	2	5	4	3	3	3	2	5	3	4	1	
308	3	4	2	4	3	3	2	3	2	5	3	4	2	4	3	3	1	1	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	
309	1	5	2	3	4	5	1	2	1	2	3	4	3	5	5	3	3	3	3	5	3	2	3	2	3	2	4	2	3	5	3	5	1	
310	4	2	4	3	5	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	2	5	4	
311	1	5	3	2	3	4	1	1	4	2	2	5	2	4	4	3	2	1	2	4	2	1	3	3	5	2	5	3	2	5	3	3	4	
312	3	2	2	4	5	3	2	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	2	5	2	5	3	4	4	3	3		
313	1	4	3	4	2	5	1	3	1	1	2	4	2	3	2	2	1	1	2	4	1	1	3	3	4	1	3	1	2	4	2	5	1	
314	3	3	2	3	2	4	2	3	2	1	3	3	2	4	4	1	2	2	1	4	1	2	2	2	4	1	3	1	3	4	2	3	3	
315	3	3	2	4	3	4	2	3	2	3	1	3	3	2	4	4	1	2	2	1	4	1	2	2	3	4	1	4	1	3	4	2	3	2
316	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
317	1	5	2	4	3	4	3	1	3	4	5	2	1	4	1	5	5	1	3	2	2	2	1	4	2	5	1	4	5	2	5	2	1	
318	3	4	1	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	1	2	4	3	4	3	5	3	4	1	3	2	1	4	3	3	3	4	2	
319	2	4	3	4	1	4	2	3	2	3	2	2	1	4	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	4	2	2	2	2	
320	3	3	2	5	2	5	4	2	2	3	3	2	5	2	3	1	2	4	4	2	4	2	1	4	1	3	3	1	3	2	4	2		
321	2	5	2	4	3	5	3	2	2	3	3	5	1	4	4	3	4	4	3	5	2	1	3	2	4	4	5	2	3	4	2	3	1	
322	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	2	3	1	4	4	3	3	1	2	4	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	1	
323	1	4	3	4	2	4	1	1	1	2	1	4	1	4	4	1	1	1	1	4	1	1	2	4	4	2	3	1	1	2	1	4	1	
324	1	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	1	5	1	1	5	1	5	1	
325	3	3	2	4	3	3	3	4	3	1	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3	4	2	4	2	
326	4	3	2	2	3	5	3	2	3	2	2	4	4	4	4	5	4	3	3	5	1	3	3	4	5	2	4	1	3	5	3	5	1	
327	4	2	1	4	3	4	3	4	2	2	2	2	4	3	2	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	2	2	2	4	5	4	4	2	
328	3	4	5	3	3	5	2	3	1	2	4	5	2	4	5	1	1	1	2	5	3	2	2	1	3	2	2	2	3	4	1	5	1	
329	3	3	2	3	5	5	3	4	1	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	4	4	2	1	3	4	5	5	1	
330	3	5	3	5	2	3	3	1	4	2	4	4	2	5	4	3	1	1	2	3	1	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	
331	3	3	2	3	3	4	2	1	2	3	4	4	1	3	3	2	3	1	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	3	4	3	3	1	
332	2	4	2	3	2	2	2	1	2	2	4	5	3	5	4	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	3	2	3	4	3	4	2	
333	1	5	3	4	2	5	2	3	3	1	2	2	1	4	4	2	2	1	3	4	2	1	4	3	4	2	4	2	2	3	4	5	1	
334	4	4	3	2	3	4	1	2	3	2	3	2	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	2	4	2	3	4	2	2	4	4	1	
335	4	4	1	4	3	5	2	4	2	3	2	5	5	3	4	2	3	5	5	4	3	3	2	2	4	2	4	2	4	3	4	5	5	
336	4	4	3	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	5	2	3	3	3	3	4	2	3	5	3	5	3		
337	2	5	3	2	3	4	1	2	3	2	3	5	3	5	4	3	3	1	3	4	1	2	3	4	4	1	2	1	1	5	2	4	2	
338	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	3
339	1	5	3	2	3	4	1	2	2	1	3	5	2	5	4	2	2	1	3	4	1	2	3	3	4	1	3	1	1	5	2	4	1	
340	3	4	4	3	2	4	3	2	2	1	3	2	1	3	4	2	2	1	1	4	1	2	4	3	5	1	3	2	3	4	1	4	2	
341	2	2	4	5	1	4	2	3	4	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1	5	1	1	2	3	4	1	3	1	2	4	2	5	1	
342	1	4	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	4	5	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	
343	2	4	3	4	3	5	1	3	2	3	2	1	2	4	4	2	2	1	1	4	2	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	2	
344	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	3	3	2	1	2	4	1	3	
345	2	4	3	3	2	3	3	1	1	2	3	2	4	4	1	2	1	2	3	1	2	2	4	4	1	3	1	1	2	3	2	3	2	
346	4	5	2	2	2	3	2	2	5	2	5	2	2	5	4	2	2	1	2	5	1	3	2	3	4	1	4	1	2	2	1	1	1	
347	3	3	2	4	3	4	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	4	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	2	
348	3	4	3	4	3	4	2	3	1	2	3	4	1	4	4	3	2	1	3	4	3	1	1	2	4	3	4	2	4	4	3	4	3	
349	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	
350	1	2	2	1	2	4	1	1	2	1	1	2	3	2	2	3	5	3	2	2	3	3	4	4	5	2	2	3	4	2	3	4	2	
351	1	5	4	5	1	5	1	1	5	3	3	5	1	5	5	1	1	1	3	5	2	1	1	4	4	1	5	2	2	5	3	5	1	
352	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1	1	
353	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
354	2	4	3	3	3	4	2	2	1	3	3	4	2	4	4	3	3	2	2	5	1	2	3	3	4	3	4	2	3	5	3	4	2	
355	4	3	2	2	4	3	2	3	4	3	4	4	5	4	3	4	2	5	3	3	4	3	5	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	
356	4	5	4	2	3	5	2	2	3	2	3	4	2	4	4	3	2	2	3	3	1	1	3	3	4	2	4	1	3	3	4	4	2	
357	2	1	3	3	3	3	2	2	1	1	5	4	5	4	3	2	4	1	3	1	1	4	3	3	3	1	1	1	2	3	2	5	1	
358	4	2	1	4	2	4	2	5	2	2	4	5	2	3	2	2	5	5	4	2	1	4	2	1	3	2	1	3	5	4	5	2	3	
359	2	4	2	4	3	4	1	2	1	1	2	2	2	4	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	4	2	2	1	2	4	2			

id	Satisfacción ciudadana																	sum VAR X	sum VAR Y	sum VARZ	sum DIM X1	sum DIM X2	sum DIM X3	sum DIM X4	sum DIM X5	sum DIM Y1	sum DIM Y2	sum DIM Y3	sum DIMZ 1	sum DIMZ 2	sum DIMZ 3	
	Tiempo de atención						Trato recibido					Condición de las instalaciones y equipos																				
	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Z10	Z11	Z12	Z13	Z14	Z15	Z16	Z17															Z18
1	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	5	3	5	3	3	4	59	63	68	13	13	10	12	11	18	22	23	23	22	23
2	5	5	4	3	1	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	1	60	64	69	12	13	12	13	10	20	19	25	23	26	20
3	5	4	5	2	4	1	2	1	1	2	4	4	4	4	2	2	3	4	52	57	54	10	11	12	12	7	13	23	21	21	14	19
4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	1	3	2	54	62	63	9	13	11	12	9	18	21	23	24	22	17
5	5	5	3	3	4	5	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	4	1	51	59	57	9	12	8	12	10	18	19	22	25	15	17
6	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	1	58	65	70	10	13	12	11	12	16	24	25	24	24	22
7	3	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	64	68	78	14	13	12	13	12	19	24	25	23	29	26
8	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	1	3	4	2	1	4	5	54	58	65	12	9	8	14	11	16	22	20	23	23	19
9	5	2	4	2	3	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	60	68	74	12	12	13	11	12	18	23	27	20	24	30
10	2	3	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	58	59	69	14	12	9	13	10	17	23	19	21	26	22
11	4	5	5	4	4	1	1	1	1	2	4	5	5	3	5	4	4	4	57	59	62	11	11	12	13	10	15	25	19	23	14	25
12	3	3	5	5	3	4	5	5	5	5	2	1	4	3	1	1	1	2	52	58	58	12	8	10	12	10	21	16	21	23	23	12
13	5	4	4	4	4	1	4	3	1	1	4	4	1	2	4	4	3	4	54	61	57	13	11	12	11	7	13	20	28	22	17	18
14	4	3	4	5	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	56	60	62	11	10	11	13	11	16	22	22	22	18	22
15	5	4	4	3	5	1	2	2	1	2	4	4	5	4	4	3	3	3	55	58	59	11	12	10	10	12	14	26	18	22	15	22
16	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	57	67	67	13	13	12	11	8	16	30	21	28	27	12
17	4	4	5	5	5	1	2	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	5	53	57	63	13	11	9	11	9	14	23	20	24	15	24
18	5	4	4	2	4	1	2	1	1	2	3	4	2	3	4	4	3	4	51	50	53	13	11	8	12	7	15	18	17	20	13	20
19	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	58	63	73	13	13	11	12	9	14	22	27	25	24	24
20	3	1	4	4	3	3	3	1	4	3	5	2	3	3	4	2	4	3	51	52	55	12	11	9	10	9	14	24	14	18	18	19
21	2	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	2	3	3	5	59	67	72	12	15	8	12	12	20	23	24	24	26	22
22	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	5	4	3	57	67	70	12	10	12	11	12	19	25	23	23	25	22
23	3	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	2	3	2	2	4	1	2	55	59	60	10	13	10	12	10	18	18	23	22	24	14
24	3	5	1	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	55	59	64	14	12	10	11	8	15	22	22	14	22	28
25	4	4	4	4	4	1	1	1	1	2	4	4	4	5	3	5	3	3	51	54	56	9	11	10	12	9	13	19	22	21	13	22
26	4	2	1	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	56	58	61	12	15	10	10	9	15	19	24	15	22	24
27	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	2	4	2	4	53	67	72	10	13	11	10	9	19	23	25	23	27	22
28	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	1	3	4	3	3	3	4	4	56	60	61	12	11	11	12	10	21	21	18	21	19	21
29	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	58	65	72	13	10	11	11	13	16	25	24	25	22	25
30	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	1	4	5	5	56	63	66	13	11	12	9	11	20	20	23	24	22	20
31	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	1	53	54	61	12	6	10	12	13	16	18	20	20	21	20
32	5	5	5	2	5	1	4	2	1	2	4	4	2	3	4	3	3	4	50	59	59	11	8	7	12	12	18	21	20	23	17	19
33	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	59	66	71	11	15	12	11	10	17	27	22	24	21	26
34	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	3	56	65	73	15	9	10	11	11	19	24	22	26	22	25
35	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	2	60	66	72	11	12	13	13	11	19	22	25	28	25	19
36	5	4	4	2	4	1	4	3	5	3	4	4	2	4	5	4	3	5	59	62	66	10	10	13	11	15	13	22	27	20	23	23
37	5	4	5	3	4	1	2	2	1	2	5	5	5	3	3	3	3	5	51	58	61	12	5	11	13	10	17	22	19	22	17	22
38	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	1	61	63	71	13	14	12	11	11	13	25	25	26	25	20
39	3	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	55	66	71	12	10	8	13	12	22	22	22	26	23	
40	5	5	3	3	5	4	5	1	4	1	5	4	4	4	3	3	3	1	55	67	63	12	10	12	13	8	19	24	24	25	20	18
41	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	54	66	68	12	12	6	13	11	21	23	22	19	24	25
42	4	3	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	3	3	4	4	5	5	59	74	76	8	12	14	13	12	23	24	27	26	24	26
43	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	1	55	67	67	10	12	11	12	10	25	21	21	26	24	17
44	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	1	5	5	5	2	4	2	4	55	60	67	12	10	12	11	10	18	21	21	22	23	22
45	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2	4	4	5	4	2	4	4	4	48	62	62	13	12	4	10	9	20	25	17	20	19	23
46	2	4	1	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	49	62	61	10	12	6	11	10	16	22	24	17	25	19
47	4	5	4	4	4	1	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	55	63	68	12	15	5	13	10	18	22	23	22	26	20
48	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	61	66	79	12	11	12	14	12	23	24	19	25	25	

76	1	4	1	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	54	67	68	12	12	6	14	10	18	22	27	20	26	22	
77	5	4	4	4	4	5	3	3	1	3	1	1	5	1	1	5	4	4	51	59	58	11	11	8	14	7	18	20	21	26	12	20	
78	3	2	1	2	3	3	2	3	4	3	5	2	3	4	3	4	4	3	49	50	54	10	11	7	10	11	12	22	16	14	19	21	
79	2	3	4	1	3	2	1	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	43	59	53	14	9	6	7	7	19	19	21	15	18	20	
80	2	4	2	5	3	3	2	3	2	3	5	3	1	2	3	2	3	1	37	50	49	6	9	8	9	5	16	18	16	19	18	12	
81	3	4	4	1	1	5	2	4	3	3	1	5	2	2	3	4	3	3	47	54	53	9	10	10	11	7	14	20	20	18	18	17	
82	2	3	3	4	4	1	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	4	4	45	49	53	8	10	8	12	7	18	18	13	17	16	20	
83	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	85	87	15	11	14	14	14	28	28	29	28	29	30	
84	1	5	5	3	5	3	4	2	1	2	4	4	5	5	4	3	3	3	48	65	62	8	11	8	12	9	20	22	23	22	17	23	
85	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	1	50	63	62	12	10	8	11	9	18	24	21	24	20	18	
86	4	4	2	3	5	2	2	2	4	3	5	2	3	3	1	1	4	4	44	53	54	5	11	9	11	8	17	18	18	20	18	16	
87	2	3	4	5	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	2	4	4	2	44	48	54	5	8	11	13	7	18	18	12	19	17	18	
88	1	2	3	3	4	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	5	4	5	33	48	46	8	6	8	6	5	18	11	19	15	13	18	
89	2	3	2	4	5	5	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	1	49	57	52	8	10	10	13	8	16	20	21	21	20	11	
90	1	4	3	2	2	1	3	4	2	4	2	3	4	4	2	4	4	5	47	51	54	8	10	9	12	8	15	16	20	13	18	23	
91	3	4	2	3	1	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	1	51	50	56	9	13	10	11	8	12	22	16	15	23	18	
92	4	4	1	1	1	1	2	4	5	5	4	3	3	1	5	2	4	2	53	55	52	9	13	10	14	7	12	22	21	12	23	17	
93	3	4	2	3	4	3	2	3	1	4	4	3	3	3	3	2	4	3	46	55	54	5	11	11	13	6	15	20	20	19	17	18	
94	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	57	67	74	10	13	12	10	12	17	23	27	26	24	24	
95	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	49	56	55	6	12	12	9	10	14	20	22	19	19	17	
96	2	4	3	4	5	4	4	2	4	2	4	3	2	2	4	4	3	1	4	48	50	59	8	11	10	10	9	18	17	15	22	17	20
97	5	5	2	5	2	1	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	1	5	46	58	59	8	10	10	12	6	19	21	18	20	19	20	
98	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	60	77	79	12	14	12	13	9	27	27	23	25	25	29	
99	5	3	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	63	67	77	11	14	13	14	11	16	26	25	25	29	23	
100	4	5	5	5	4	4	2	3	3	5	3	5	5	5	2	4	4	4	55	70	72	10	13	13	10	9	20	25	25	27	21	24	
101	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	64	77	76	13	12	13	13	13	25	25	27	27	25	24
102	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	64	75	78	14	15	15	11	9	21	27	27	28	27	23	
103	3	2	3	2	3	3	1	2	5	3	5	3	4	3	1	3	4	4	49	56	54	10	9	11	11	8	15	20	21	16	19	19	
104	2	4	2	4	5	2	4	2	3	4	4	4	4	5	2	3	4	4	49	54	62	9	12	10	9	9	17	16	21	19	21	22	
105	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	2	2	1	4	1	1	2	51	60	57	10	10	10	12	9	15	21	24	27	19	11	
106	5	3	4	4	5	4	5	3	5	3	3	4	4	5	2	5	3	4	56	68	71	11	12	11	11	11	20	24	24	25	23	23	
107	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	3	5	2	3	3	4	2	4	46	55	55	9	10	9	11	7	19	17	19	18	19	18	
108	3	4	5	3	4	4	2	1	3	3	5	2	3	3	5	2	1	3	45	53	56	7	9	12	10	7	19	19	15	23	16	17	
109	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	58	70	73	14	12	12	11	9	23	23	24	27	27	19	
110	4	3	2	4	4	2	4	3	2	4	2	1	1	1	2	1	2	1	35	48	43	7	9	6	8	5	12	15	21	19	16	8	
111	4	2	3	2	4	5	5	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	47	52	55	5	11	11	9	11	12	23	17	20	23	12	
112	4	4	5	2	5	5	5	3	3	3	3	4	5	3	3	1	3	5	57	67	66	12	12	11	14	8	15	23	29	25	21	20	
113	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	1	1	3	2	4	3	4	45	47	50	7	9	8	12	9	12	19	16	18	15	17	
114	4	5	4	4	5	1	2	2	1	1	2	2	2	3	4	5	5	5	62	66	57	10	10	10	12	10	21	20	25	23	10	24	
115	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	68	81	79	15	11	15	13	14	28	27	26	28	27	24
116	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	60	70	13	11	12	12	11	13	22	25	22	24	24	
117	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	1	49	57	63	10	9	12	9	9	20	22	15	22	25	16	
118	2	3	4	4	4	4	5	2	3	4	3	4	3	2	3	1	4	5	45	61	60	10	10	10	10	5	19	21	21	21	21	18	
119	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	64	74	75	12	14	12	12	14	20	26	28	26	25	24	
120	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	2	1	51	61	62	9	12	10	11	9	17	20	24	24	23	15	
121	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	5	3	2	1	3	3	1	51	59	58	6	12	11	12	10	20	22	17	22	19	17	
122	3	5	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	63	66	71	13	12	15	12	11	20	22	24	22	25	24	
123	4	4	4	4	5	5	5	1	4	1	4	4	4	3	3	3	4	1	51	67	63	12	9	11	11	8	23	20	24	26	19	18	
124	5	4	4	4	5	1	2	2	1	2	4	4	4	4	4	3	3	4	47	62	59	8	9	9	11	10	18	22	22	23	15	21	
125	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	51	61	64	9	12	10	9	11	22	20	19	17	24	23	
126	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	50	56	60	10	10	10	11	9	15	21	20	23	22	15	
127	3	5	4	5	5	5	5	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	60	63	74	9	14	14	13	10	16	27	20	27	23	24	
128	5	4	4	4	4	1	1	2	1	1	4	4	4	2	4	4	4	5	48	57	58	12	9	12	10	5	20	18	19	22	13	23	
129	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	59	68	76	12	11	12	13	11	19	26	23	27	28	21	
130	2	3	3	4	3	2	5	4	3	3	2	2	3	4	1	1	4	5	49	48	54	10	9	12	10	8	16	18	14	17	19	18	
131	4	3	2	1	4	3	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	5	41	47	47	9	8	8	9	7	13	16	18	17	14	16	
132	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	5	61	79	75	14	11	11	12	13	28	23	28	25	23	27	
133	2	3	3	3	2	2																											

151	3	3	1	5	3	2	3	5	5	2	5	2	1	2	4	1	4	1	51	50	52	10	9	12	12	8	16	19	15	17	22	13
152	2	4	3	4	3	1	1	2	3	4	5	2	3	3	2	2	2	3	41	48	49	9	8	8	9	7	13	19	16	17	17	15
153	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	2	5	5	5	62	83	80	15	11	11	12	13	26	28	29	28	25	27
154	4	3	1	4	1	1	2	4	2	3	4	1	2	2	4	3	3	1	29	42	45	5	5	6	7	6	10	15	17	14	16	15
155	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	56	72	73	15	10	11	12	8	21	25	26	22	24	27
156	1	4	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	2	2	2	4	46	61	58	12	7	12	11	4	21	19	21	16	23	19
157	1	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	1	4	1	4	55	60	67	11	11	10	11	12	16	23	21	21	26	20
158	5	5	5	4	4	1	2	4	1	2	4	4	4	3	4	5	5	5	53	69	67	12	11	11	12	7	20	21	28	24	17	26
159	3	5	5	4	5	4	5	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	54	71	69	6	12	9	13	14	24	21	26	26	22	21
160	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	1	1	3	2	44	61	59	10	9	9	10	6	22	18	21	25	22	12
161	5	5	5	2	4	1	2	2	1	2	4	5	5	2	5	4	4	4	54	59	62	10	11	11	12	10	14	21	24	22	16	24
162	2	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	52	61	59	12	9	12	10	9	20	21	20	19	16	24
163	5	2	1	1	2	3	4	3	4	5	5	3	3	5	4	3	2	4	52	61	59	11	6	11	12	12	20	21	20	14	24	21
164	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	2	2	3	60	69	74	13	14	11	11	11	21	24	24	29	27	18
165	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	58	63	71	13	12	12	13	8	15	24	24	21	27	23
166	3	2	3	5	3	1	2	3	2	3	5	4	4	4	5	5	4	5	52	57	63	9	10	12	12	9	17	24	16	17	19	27
167	3	5	2	1	3	5	3	3	4	2	5	5	4	5	5	4	4	4	53	62	67	11	10	12	12	8	24	19	19	19	22	26
168	2	1	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	49	52	60	10	10	12	10	7	16	20	16	18	21	21
169	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	54	65	65	10	12	11	13	8	20	23	22	19	23	23
170	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	58	66	73	13	12	13	9	11	18	22	26	24	22	27
171	4	5	3	4	4	2	1	3	3	5	2	3	3	5	2	1	3	5	44	59	58	10	7	6	12	9	20	19	20	22	17	19
172	1	4	3	4	3	3	2	4	2	3	2	3	3	5	2	1	1	5	46	57	51	10	9	12	9	6	17	20	20	18	16	17
173	3	4	3	2	4	1	4	2	2	3	4	2	1	2	5	2	4	1	43	49	49	9	8	8	11	7	14	20	15	17	17	15
174	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	60	78	76	12	13	10	14	11	28	23	27	30	25	21
175	3	2	3	3	5	2	1	1	4	3	2	1	3	2	3	1	3	5	39	42	47	6	6	7	12	8	9	19	14	18	12	17
176	2	4	2	3	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	56	70	73	11	11	14	11	9	22	24	24	19	25	29
177	5	4	4	2	4	1	4	2	1	1	4	4	2	3	4	3	4	4	49	56	56	12	7	12	9	9	18	16	22	20	16	20
178	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	54	67	73	11	11	10	13	9	24	18	25	25	26	22
179	5	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	52	64	67	12	11	11	10	8	20	21	23	21	23	23
180	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	65	86	82	12	15	11	13	14	28	30	28	28	25	29
181	1	1	2	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	48	50	63	10	9	9	10	10	16	18	16	18	24	21
182	3	5	3	3	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	2	4	3	4	57	63	66	7	11	12	14	13	19	22	22	22	23	21
183	4	3	4	4	5	4	4	3	5	3	5	4	5	1	4	1	4	4	52	67	67	12	9	12	10	9	25	22	20	24	24	19
184	4	5	4	4	3	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	55	62	72	12	11	11	11	10	17	26	19	25	24	23
185	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	2	4	5	4	3	3	3	3	53	67	64	10	12	10	13	8	24	18	25	23	20	21
186	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	60	79	78	13	12	12	11	12	25	27	27	27	27	24
187	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	5	57	61	69	11	13	12	11	10	20	21	20	21	25	23
188	5	5	5	2	4	1	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	51	61	61	11	10	12	10	8	19	23	19	22	15	24
189	1	3	2	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	5	52	58	64	10	10	12	13	7	22	20	16	17	24	23
190	3	4	2	2	2	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	3	56	64	64	10	12	11	12	11	18	23	23	18	25	21
191	2	3	2	4	3	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	66	74	13	13	12	11	11	21	24	21	16	28	30
192	5	5	2	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	58	76	72	12	14	13	11	8	26	24	26	24	26	22
193	3	2	4	4	4	4	4	4	2	1	4	1	1	2	3	2	2	2	48	53	49	10	9	12	9	8	13	19	21	21	16	12
194	4	4	2	3	2	1	2	3	4	1	4	2	1	1	4	1	5	4	40	44	48	9	8	8	7	8	10	19	15	16	16	16
195	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	2	4	3	4	53	67	71	12	13	12	8	8	17	22	28	27	23	21
196	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	35	43	45	6	6	7	11	5	10	17	16	17	15	13
197	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	55	67	72	12	12	11	10	10	17	22	28	23	26	23
198	4	5	2	1	1	2	3	4	3	4	5	5	3	3	5	4	3	2	50	60	59	9	12	11	10	8	19	20	21	15	24	20
199	5	4	4	2	5	1	2	2	2	1	5	5	4	3	5	5	5	4	52	64	64	11	11	10	10	10	19	22	23	21	17	26
200	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	51	66	63	12	11	11	10	7	23	20	23	25	21	17
201	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	64	80	81	15	13	11	11	14	26	26	28	29	27	25
202	5	5	5	2	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	49	57	58	11	10	8	11	9	19	18	20	22	12	24
203	4	3	2	2	4	1	2	5	3	4	4	2	3	4	1	1	4	3	44	56	52	8	10	10	9	7	15	19	22	16	20	16
204	2	1	1	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	49	56	57	13	11	10	8	7	17	20	19	14	22	21
205	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	44	55	51	10	11	9	10	4	18	18	19	13	19	19
206	4	3	4	5	5	4	3	1	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	57	67	74	12	12	11	13	9	16	25	26	25	21	28
207	2	4	2	4	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	2	4	4	4	53	62	66	13	9	11	10	10	18	27	17	21	22	23
208	5	4																														

226	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	60	75	68	12	14	12	11	11	24	26	25	19	23	26	
227	3	5	3	3	3	1	2	4	3	5	5	2	5	2	1	5	5	4	63	65	61	11	12	14	11	15	25	19	21	18	21	22	
228	2	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	2	5	1	1	5	5	4	66	71	61	13	13	13	14	13	28	27	16	19	21	21	
229	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	49	73	69	12	6	7	11	13	24	21	28	25	20	24	
230	2	4	1	4	2	1	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	50	57	59	9	9	11	10	11	17	18	22	14	19	26	
231	3	3	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	63	78	67	11	14	13	11	14	27	22	29	21	23	23	
232	1	3	4	2	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	56	73	58	11	10	10	12	13	24	25	24	14	21	23	
233	3	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	1	62	74	66	14	12	11	12	13	30	17	27	20	25	21	
234	3	3	3	3	3	1	5	5	2	5	4	3	4	4	5	4	4	3	60	78	64	8	12	13	14	13	28	24	26	16	24	24	
235	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	1	63	74	70	11	14	12	12	14	25	26	23	26	22	22	
236	3	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	2	4	5	5	4	2	62	67	72	12	14	11	14	11	22	22	23	24	26	22	
237	1	3	5	3	3	3	1	2	4	3	5	5	5	4	4	5	3	3	52	78	62	9	9	10	12	12	25	27	26	18	20	24	
238	3	3	4	4	1	3	3	2	3	2	4	5	4	5	4	5	1	53	65	59	7	6	14	14	12	28	23	14	18	17	24		
239	3	3	3	3	2	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	61	76	71	12	12	13	12	12	28	21	27	18	27	26	
240	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	3	4	5	5	4	2	56	68	72	9	12	10	13	12	25	20	23	27	22	23	
241	4	5	4	4	4	1	3	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	1	67	64	66	14	12	14	15	12	28	18	18	22	22	22	
242	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	1	51	68	79	3	7	13	15	13	24	18	26	28	29	22	
243	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	67	67	60	12	12	15	14	14	28	19	20	18	18	24	
244	5	4	1	4	5	5	5	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	2	65	78	66	13	12	14	13	13	24	27	27	24	22	20	
245	4	4	4	3	4	1	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	3	66	71	69	12	12	14	14	14	27	22	22	20	22	27	
246	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	5	3	5	3	64	67	74	11	13	12	14	14	25	18	24	24	27	23	
247	4	3	4	5	5	5	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	5	3	65	67	72	12	14	14	13	12	28	21	18	26	22	24	
248	3	3	4	2	4	3	3	4	1	3	1	4	5	4	5	4	4	1	54	71	58	10	7	12	12	13	26	24	21	19	16	23	
249	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	1	58	69	71	10	11	12	12	13	26	20	23	26	22	23	
250	2	3	2	4	5	5	4	4	3	2	4	4	2	4	3	2	4	2	58	65	59	11	12	12	12	11	23	23	19	21	21	17	
251	3	5	2	1	1	5	4	3	2	5	2	4	5	5	4	4	4	2	58	64	61	9	11	11	13	14	30	18	16	17	20	24	
252	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	4	3	3	3	1	4	3	61	79	68	12	12	13	13	11	30	27	22	24	27	17	
253	2	2	2	2	2	1	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	70	80	58	11	15	14	15	15	30	28	22	11	25	22	
254	2	3	4	3	3	2	5	5	5	5	2	2	5	4	4	4	5	4	69	79	65	12	13	14	15	15	28	30	21	17	24	24	
255	4	5	5	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	43	64	62	9	6	7	11	10	21	26	17	25	20	17	
256	2	3	3	5	2	1	1	4	3	2	1	4	3	1	1	2	4	2	64	70	44	14	14	10	12	14	23	28	19	16	15	13	
257	4	2	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	2	55	75	70	8	8	13	15	11	29	25	21	21	24	25		
258	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	2	3	3	5	3	55	73	75	10	11	10	13	11	24	25	24	28	27	20	
259	4	2	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	2	45	56	69	9	12	4	9	11	17	21	18	24	23	22	
260	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	5	3	45	53	57	8	9	11	9	8	17	19	17	16	21	20
261	4	1	4	5	3	5	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	42	40	62	10	11	7	6	8	10	17	13	22	21	19	
262	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	5	3	5	3	4	3	2	43	44	57	8	7	7	8	13	12	13	19	17	20	20	
263	3	2	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	2	4	5	3	2	3	43	47	56	8	11	7	9	8	17	13	17	19	18	19	
264	3	3	3	5	3	3	3	5	3	4	5	5	3	3	3	3	5	2	40	39	64	8	7	8	8	9	14	12	13	20	25	19	
265	2	2	3	4	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4	4	3	4	2	45	51	58	8	13	5	9	10	17	16	18	19	18	21	
266	2	1	1	4	2	5	3	3	4	1	1	4	4	2	4	1	2	2	40	40	46	8	7	10	8	7	13	14	13	15	16	15	
267	5	2	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	5	3	5	1	40	56	65	11	6	6	7	10	19	17	20	21	23	21	
268	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	1	43	45	54	9	10	6	8	10	13	16	16	18	20	16	
269	1	2	3	4	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	1	40	39	59	10	10	5	8	7	13	14	12	19	22	18	
270	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	5	4	3	2	46	65	60	8	11	7	11	9	24	18	23	23	18	19	
271	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	49	46	59	13	11	7	8	10	14	16	16	21	19	19	
272	2	1	4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	46	54	60	12	10	6	8	10	20	18	16	19	20	21	
273	1	1	3	1	2	1	4	2	1	4	2	3	1	4	3	2	3	3	33	41	41	6	9	5	8	5	13	12	16	9	16	16	
274	3	2	3	3	4	4	5	4	2	3	2	2	4	3	3	2	4	3	43	63	55	10	10	6	8	9	20	20	23	18	18	19	
275	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	44	52	56	10	9	5	11	9	17	18	17	19	19	18	
276	1	2	1	4	4	2	3	1	2	1	2	4	2	1	1	2	2	1	31	35	36	7	7	6	5	6	12	13	10	14	13	9	
277	2	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	2	5	3	2	43	61	67	10	8	4	9	12	21	19	21	20	26	21	
278	1	2	5	4	5	5	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	45	41	65	10	11	4	10	10	8	15	18	22	21	22	
279	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	1	42	47	56	11	11	5	8	7	14	18	15	21	18	17	
280	2	1	3	4	4	5	3	5	2	4	2	4	3	5	4	5	3	2	40	42	61	11	7	6	7	9	12	15	15	19	20	22	
281	2	2	2	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	1	5	3	3	2	50	65	60	7	11	8	13	11	23	18	24	19	23	18	
282	3	2	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	2	44	38	67	9	11	7	8	9	11	15	12	24	23	20	
283	1	3	3	4																													

301	2	3	4	3	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	2	3	3	54	64	66	10	13	11	9	11	23	21	20	22	24	20
302	3	2	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	5	3	41	40	62	10	9	6	6	10	10	14	16	20	22	20
303	1	2	3	4	5	5	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	1	44	44	55	8	10	7	10	9	13	16	15	20	20	15
304	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	1	3	3	4	4	4	4	2	44	47	62	9	10	8	8	9	15	17	15	22	19	21
305	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	4	3	4	4	3	45	50	59	8	10	8	10	9	18	16	16	21	18	20
306	5	1	4	5	3	3	5	3	5	4	5	4	3	2	2	1	3	3	36	39	61	9	9	6	3	9	11	11	17	21	26	14
307	1	1	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5	3	3	3	2	47	56	63	9	10	8	10	10	17	21	18	20	24	19
308	2	1	3	4	3	4	4	4	2	5	3	4	2	3	3	2	3	3	47	46	56	9	10	7	12	9	14	16	16	17	22	17
309	3	2	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	3	46	55	71	8	12	4	9	13	20	16	19	22	24	25
310	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	2	5	2	46	52	56	10	10	8	10	8	15	17	20	18	18	20
311	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4	4	5	3	4	4	2	1	3	43	53	61	9	9	6	9	10	14	19	20	21	23	17
312	5	4	2	3	2	4	4	2	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	53	63	56	7	12	11	13	10	22	19	22	20	17	19
313	1	1	4	3	4	2	4	4	2	3	5	3	3	2	3	4	3	2	38	41	53	8	11	5	7	7	11	15	15	21	17	
314	2	2	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	41	41	58	8	9	7	7	10	11	14	16	18	20	20
315	2	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	44	42	58	8	11	8	7	10	11	16	15	18	20	20
316	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	42	50	56	9	9	7	9	8	17	16	17	20	19	17
317	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	3	3	43	52	75	8	11	7	11	6	18	15	19	25	25	25
318	2	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2	45	54	58	8	11	8	10	8	21	14	19	21	17	20
319	2	1	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	3	2	3	3	40	44	53	9	9	7	7	8	14	16	14	18	19	16
320	1	2	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	45	46	66	8	12	8	8	9	16	15	15	21	24	21
321	1	1	4	4	2	5	4	2	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	48	55	61	9	12	7	11	9	21	19	15	17	22	22
322	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	45	45	57	9	10	9	8	9	15	17	13	20	21	16
323	2	1	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	37	35	62	8	10	3	7	9	9	16	10	21	22	19
324	5	1	3	4	3	5	3	4	4	5	2	4	4	3	4	3	2	3	39	42	62	11	11	3	3	11	10	18	14	21	22	19
325	4	3	3	3	2	4	3	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	3	45	48	55	8	10	10	7	10	15	16	17	19	18	18
326	4	5	3	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	3	3	4	4	1	47	60	70	9	10	8	8	12	21	21	18	26	26	18
327	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	4	3	4	2	2	42	56	53	7	11	9	6	9	21	14	21	19	17	17
328	2	3	5	5	4	5	4	5	3	3	1	3	5	5	4	2	3	1	51	41	63	12	11	6	11	11	13	12	16	24	19	20
329	5	2	3	3	4	4	5	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	1	51	55	55	8	13	8	12	10	19	17	19	21	19	15
330	2	1	3	4	4	4	5	4	2	4	3	5	5	4	5	5	5	2	50	40	67	11	10	8	10	11	11	14	15	18	23	26
331	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	41	41	57	8	10	5	11	7	13	12	16	17	22	18
332	2	2	5	5	5	5	3	5	3	5	1	3	3	5	3	5	3	2	43	50	65	8	7	5	11	12	16	18	24	20	21	
333	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	1	42	49	52	9	11	8	5	9	14	18	17	17	18	17
334	3	2	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	2	3	4	3	2	43	56	59	11	9	6	8	9	22	17	17	18	23	18
335	2	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	51	61	53	9	12	8	10	12	22	17	22	20	17	16
336	1	3	4	4	5	4	3	5	3	4	3	5	5	4	4	2	4	3	50	60	66	11	11	7	9	12	20	19	21	21	23	22
337	3	2	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	2	4	47	46	75	10	9	6	10	12	15	16	15	24	26	25
338	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	5	4	3	4	2	45	54	60	9	11	9	8	8	19	15	20	21	18	21
339	3	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	43	43	76	9	9	5	9	11	13	16	14	24	27	25
340	5	1	3	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	1	41	45	66	11	9	7	6	8	11	18	16	23	23	20
341	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	42	39	65	8	10	9	6	9	10	14	15	25	22	18
342	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	45	56	60	8	11	8	6	12	17	19	20	21	20	19
343	2	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	1	43	49	60	9	12	6	6	10	12	17	20	21	22	17
344	2	2	3	2	4	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	34	37	44	7	8	8	4	7	10	14	13	15	13	16
345	2	2	4	2	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	3	40	38	59	9	8	7	6	10	10	16	12	18	21	20
346	2	2	4	5	5	5	4	3	4	3	5	3	4	2	3	4	2	4	47	38	65	11	7	9	9	11	13	17	8	23	24	18
347	2	3	4	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	42	54	56	8	11	7	8	8	17	17	20	20	17	19
348	2	1	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	5	3	2	2	3	3	45	51	60	10	11	6	9	9	16	15	20	19	23	18
349	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	2	3	3	4	2	45	54	68	9	11	8	9	8	16	18	20	26	24	18
350	3	4	3	2	4	3	1	2	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	27	56	53	5	7	4	4	7	18	20	18	19	14	20
351	4	1	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	3	50	47	72	10	11	7	11	11	13	16	18	24	26	22
352	2	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	27	29	39	3	5	6	7	6	10	10	9	13	13	13
353	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	3	15	19	42	3	3	3	3	3	7	6	6	15	13	14
354	2	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	3	3	4	1	44	54	62	9	10	5	10	10	16	19	19	21	23	18	
355	2	5	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3	5	3	50	61	66	9	9	9	11	12	21	19	21	21	22	23
356	3	2	3	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	3	49	48	67	13	10	7	9	10	14	17	17	20	25	22
357	1	2	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	42	41	72	6	9	5	10	12	12	15	14	22	23	27
358	2	5	3	4	5	4	2	3	5	4	1	3	2	2	3	4	3	3	44	54	58											