

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION Y TURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**TESIS**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE KUMPIRUSHIATO, PROVINCIA DE LA CONVENCIÓN, CUSCO – 2024**

**PRESENTADO POR:**

Br. LINDA LIZ MELENDRES VELASQUEZ

Br. GUSTAVO CHALLCO COTOHUANCA

**PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA(O) EN ADMINISTRACION**

**ASESOR:**

Dr. FEDERICO MOSCOSO OJEDA

**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** ..... Federico Moscoso Ojeda ..... quien aplica el software de detección de similitud al trabajo de investigación/tesis titulada: ..... Gestión de la Calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Kumpirushia, provincia de la Convención, Cusco - 2024 .....

Presentado por: ..... Linda Liz Melendres Velasquez ..... DNI N° 76200865 ;  
presentado por: ..... Gustavo Chalco Cotopanca ..... DNI N°: 46077187 .....  
Para optar el título Profesional/Grado Académico de ..... Título profesional de Licenciada(o) en Administración .....

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por ..... 02 ..... veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6º del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de ..... 0.9 ..... %.

### 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.	<input checked="" type="checkbox"/>
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, ..... 05 de ..... Noviembre ..... de 2025 .....

Firma

Post firma ..... Federico Moscoso Ojeda .....

Nro. de DNI ..... 23825517 .....

ORCID del Asesor ..... 0000 - 0001 - 8029 - 558X .....

### Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: ..... 27259523652757 .....

# GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KUMPIRUSHIATO, PROVINC...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

---

## Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:523652757

133 páginas

Fecha de entrega

5 nov 2025, 8:12 p.m. GMT-5

25.879 palabras

Fecha de descarga

5 nov 2025, 8:16 p.m. GMT-5

154.115 caracteres

Nombre del archivo

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KUMPIRUSHIATO, PR....pdf

Tamaño del archivo

4.2 MB

# 9% 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

- |    |   |
|----|---|
| 6% |  Fuentes de Internet                           |
| 1% |  Publicaciones                                 |
| 6% |  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.

## **Dedicatoria**

*Dedico este trabajo de investigación principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.*

*Se dice que la mejor herencia que te pueden dejar los padres son los estudios, la educación, que día a día mis padres me inculcaron los valores, el respetos, la honestidad y como enfrentar ante las adversidades de la vida , ellos son mis pilares de la vida , también quiero dedicarle a mi hermana que siempre ha estado apoyándome en todo momento , para seguir luchando por mis objetivos y metas y poder culminar una etapa muy importante en vida que es titularme y ser una gran profesional con ética y valores , es por ello que dedico este trabajo de titulación a mis padres María y Demetrio y mi querida hermana Melci , así mismo también quiero dedicarles a mis familiares que siempre contaba con sus consejos , palabras de motivación donde me aconsejaban a seguir adelante y perseguir mis objetivos metas.*

***Linda Liz Melendres Velasquez***

*Dedico esta tesis con todo mi corazón a mi familia, por su amor, apoyo incondicional y por estar siempre a mi lado en cada paso de mi vida académica y personal. A mis padres, Mauro y Damiana, a mis hermanos Alex, Hayson y Rosiña quienes han sido mi fuente constante de inspiración y fortaleza. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia.*

*A mis amigos, quienes han estado conmigo en los momentos de alegría y en los de desafío, brindándome su apoyo y comprensión.*

*Y, especialmente, a mi esposa Susan, a mis hijos Andree y María Alejandra, por ser una fuente de motivación y por hacerme creer siempre en mis sueños. Esta tesis es tanto mía como de todos ustedes.*

***Gustavo Challco Cotohuanca***

## **Agradecimiento**

*A nuestra alma mater: La Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, así mismo agradecer a todos los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas que en lo largo de mi formación académica me brindaron su enseñanza, conocimiento en bien de nuestra formación profesional.*

*Así mismo agradezco a mi asesor de tesis y a todos los docentes que me apoyaron en culminar mi trabajo de investigación. y agradecer a mis amistades, amigos que creyeron en mí y siempre contaba con sus consejos y palabras de motivación para seguir adelante.*

*Finalmente, agradecer a mis padres y hermana que siempre estaban ahí dándome su amor y fortaleza, para seguir y culminar este trabajo de investigación con éxito.*

***Linda Liz Melendres Velasquez***

*Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de esta tesis.*

*En primer lugar, agradezco profundamente a mi asesor de tesis, Federico Moscoso, por su invaluable orientación, paciencia y apoyo constante a lo largo de todo este proceso. Su experiencia y dedicación me han permitido crecer tanto académicamente como personalmente.*

*Agradezco también al personal de la Municipalidad kumpirusiato, por brindar su ayuda en los testimonios para el recojo de información.*

*A mis compañeros y amigos, quienes me brindaron su apoyo moral, comprensión y momentos de distracción cuando más lo necesité. Sin ellos, este camino habría sido mucho más difícil y solitario.*

*Gracias a mi familia, quienes me han dado su amor incondicional, comprensión y aliento. Ellos han sido mi pilar a lo largo de toda mi carrera y siempre han creído en mí, incluso en los momentos de duda.*

*Por último, quiero agradecer a todas las personas que de alguna manera contribuyeron a la realización de este trabajo, ya sea a través de sus conocimientos, tiempo o recursos. Su colaboración fue fundamental para llevar a cabo esta investigación.*

*A todos ustedes, mi más sincero y profundo agradecimiento.*

***Gustavo Challco Cotohuanca***

## **Presentación**

Dr. Manrique Borda Pilinco

Decano de la Facultad de Administración y Turismo

Señores integrantes del Jurado Evaluador

En conformidad a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, ponemos a su disposición la tesis titulada: “Gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de kumpirushiatu, provincia de La Convención, Cusco – 2024”, para optar al Título Profesional de Licenciados en Administración.

**Los tesistas.**

## Índice general

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iv
Presentación.....	vi
Índice general.....	vii
Índice tablas .....	xi
Índice de figuras.....	xii
Resumen .....	xiii
Abstrac.....	xiv
Introducción.....	xv
Capítulo I Planteamiento del problema .....	1
1.1.      Situación problemática .....	1
1.1.1.  Diagnóstico.....	2
1.1.2.  Pronóstico .....	3
1.1.3.  Control de pronóstico .....	3
1.2.      Formulación del problema.....	4
1.2.1.  Problema general .....	4
1.2.2.  Problemas específicos.....	4
1.3.      Justificación de la investigación.....	5
1.3.1.  Justificación teórica .....	5
1.3.2.  Justificación práctica.....	5
1.3.3.  Justificación metodológica.....	6
1.3.4.  Justificación social.....	6
1.4.      Objetivos de la investigación .....	6

1.4.1. Objetivo general .....	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
Capítulo II Marco teórico conceptual .....	8
2.1. Bases teóricas .....	8
2.1.1. Calidad de servicio .....	8
2.1.1.1. Teoría de calidad .....	8
2.1.1.2. Teoría de servicio .....	9
A. Teoría de calidad de servicio.....	10
B. Importancia de la calidad de servicio.....	10
C. Principios de la calidad de servicio .....	11
D. Calidad de servicio público .....	12
E. Dimensiones de la calidad de servicio .....	13
2.2. Marco conceptual .....	17
2.3. Antecedentes empíricos de la investigación.....	18
2.3.1. Antecedentes internacionales .....	18
2.3.2. Antecedentes Nacionales .....	23
2.3.3. Antecedentes Locales .....	27
Capítulo III Hipótesis y variables.....	31
3.1 Identificación de variables e indicadores .....	31
3.2 Operacionalización de variables.....	32
Capítulo IV Metodología.....	33
4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica .....	33
4.2. Tipo y nivel de investigación .....	33
4.3. Unidad de análisis .....	34

4.4.	Población de estudio .....	34
4.5.	Tamaño de muestra.....	36
4.6.	Técnicas de recolección de información .....	37
4.6.1.	Confiabilidad de los datos .....	38
4.6.2.	Validez de contenido .....	39
4.7.	Técnicas de análisis e interpretación de la información. ....	39
Capítulo V Resultados y discusión .....		40
5.1.	Procesamiento, análisis y resultados .....	40
5.1.1.	Procesamiento .....	40
5.1.2.	Análisis.....	41
5.1.2.1.	Acervo documentario .....	41
5.1.2.2.	Resultados cuantitativos.....	46
5.1.2.3.	Resultados cualitativos.....	73
5.2.	Discusión de resultados .....	75
Capítulo VI Plan de mejora para la gestión de la calidad del servicio en la Municipalidad		
Distrital de Kumpirushiato, provincia de La Convención, Cusco – 2024 .....		82
6.1.	Objetivos de la propuesta .....	82
6.1.1.	Objetivo General .....	82
6.1.2.	Objetivos Específicos .....	82
6.2.	Estrategias y acciones de mejora.....	83
6.3.	Evaluación y seguimiento .....	86
6.4.	Conclusión de la propuesta .....	86
Conclusiones.....		87
Recomendaciones .....		90

Referencias bibliográficas .....	93
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	100
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos .....	102
Anexo 3: Solicitud para aplicar el instrumento .....	107
Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos .....	108
Anexo 5: Evidencia fotográfica.....	112

## Índice tablas

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de la variable calidad de servicio.....	32
<b>Tabla 2.</b> Rangos del Alfa de Cronbach.....	38
<b>Tabla 3.</b> Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach.....	40
<b>Tabla 4.</b> Aspectos tangibles por ítem.....	46
<b>Tabla 5.</b> Cruce entre aspectos tangibles y motivación de visita a la Municipalidad. ....	48
<b>Tabla 6.</b> Fiabilidad por ítem.....	50
<b>Tabla 7.</b> Cruce entre fiabilidad y motivación de visita a la Municipalidad. ....	52
<b>Tabla 8.</b> Capacidad de respuesta por ítem.....	55
<b>Tabla 9.</b> Cruce entre capacidad de respuesta y motivación de visita a la Municipalidad...	57
<b>Tabla 10.</b> Seguridad por ítem. ....	60
<b>Tabla 11.</b> Cruce entre seguridad y motivación de visita a la Municipalidad.....	62
<b>Tabla 12.</b> Empatía por ítem. ....	65
<b>Tabla 13.</b> Cruce entre empatía y motivación de visita a la Municipalidad.....	67
<b>Tabla 14.</b> Cruce entre calidad de servicio y frecuencia de visita a la Municipalidad. ....	70
<b>Tabla 15.</b> Resultados cualitativos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad. ....	73

## Índice de figuras

<b>Figura 1. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicio del Sector Público...</b>	<b>13</b>
<b>Figura 2. Modelo Servqual – Calidad del servicio.....</b>	<b>16</b>
<b>Figura 3. Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y la estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato.....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 4. Manual de clasificador de cargos de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato.....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 5. Plan Operativo Institucional (POI) de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato.....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 6. Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato.....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 7. Aspectos tangibles por ítem.....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 8. Cruce entre aspectos tangibles y motivación de visita a la Municipalidad.....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 9. Fiabilidad por ítem.....</b>	<b>50</b>
<b>Figura 10. Cruce entre fiabilidad y motivación de visita a la Municipalidad.....</b>	<b>53</b>
<b>Figura 11. Capacidad de respuesta por ítem.....</b>	<b>55</b>
<b>Figura 12. Cruce entre capacidad de respuesta y motivación de visita a la Municipalidad.....</b>	<b>58</b>
<b>Figura 13. Seguridad por ítem.....</b>	<b>60</b>
<b>Figura 14. Cruce entre seguridad y motivación de visita a la Municipalidad.....</b>	<b>63</b>
<b>Figura 15. Empatía por ítem.....</b>	<b>65</b>
<b>Figura 16. Cruce entre empatía y motivación de visita a la Municipalidad.....</b>	<b>68</b>
<b>Figura 17. Cruce entre calidad de servicio y frecuencia de visita a la Municipalidad.....</b>	<b>70</b>

## Resumen

La calidad de los servicios públicos es un factor determinante para el bienestar de las comunidades y el desarrollo sostenible de las regiones. En este contexto, el presente estudio tuvo como objetivo analizar la gestión de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco – 2024. La metodología empleada tuvo un enfoque mixto, de nivel descriptivo y tipo básico, con la finalidad de identificar y evaluar los procesos implementados en la municipalidad para garantizar la satisfacción de los usuarios. Para ello, se utilizaron instrumentos como el cuestionario aplicado a 116 personas que viven en el distrito de Kumpirushiat y la guía de entrevista aplicada a 7 trabajadores de la Municipalidad que tienen contacto directo con los usuarios. Los resultados evidencian que un 70.7% de los usuarios manifestó una percepción indecisa respecto a la calidad del servicio, esto se relaciona principalmente con la falta de información clara sobre los procedimientos municipales, la demora en la atención y limitada empatía, caso similar se presenta en las dimensiones (aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), donde la percepción de los usuarios en su mayoría es indecisa. Este análisis permite concluir que se requiere fortalecer la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad de Kumpirushiat no solo para optimizar la satisfacción de los usuarios, sino también genera un impacto positivo en la percepción de la ciudadanía sobre el rol de la municipalidad.

**Palabra clave:** *Gestión, Calidad de servicio, Administración pública, Municipalidad.*

## Abstrac

The quality of public services is a determining factor for the well-being of communities and the sustainable development of regions. In this context, the objective of this study was to analyze the service quality management in the District Municipality of Kumpirushiat, province of La Convention, Cusco – 2024. The methodology used had a mixed approach, descriptive level and type applied, in order to identify and evaluate the processes implemented in the municipality to guarantee user satisfaction. To this end, instruments were used such as the questionnaire applied to 116 people living in the district of Kumpirushiat and the interview guide applied to 7 workers of the Municipality who have direct contact with users. The results show that 70.7% of the users expressed an indecisive perception regarding the quality of the service, this is mainly related to the lack of clear information about municipal procedures, the delay in attention and limited empathy, a similar case occurs in the dimensions (tangible aspects, reliability, responsiveness, security and empathy). where the perception of users is mostly indecisive. This analysis allows us to conclude that it is necessary to strengthen the management of the quality of service in the Municipality of Kumpirushiat not only to optimize user satisfaction, but also to generate a positive impact on the perception of citizens about the role of the municipality.

**Keyword:** *Management, Service quality, Public Administration, Municipality.*

## **Introducción**

La presente tesis denominada: “Gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de kumpirushiatu, provincia de La Convención, Cusco – 2024” enfrente retos importantes en la gestión de la calidad de sus servicios públicos. A pesar de los avances en ciertos aspectos administrativos, persisten dificultades en áreas de la atención a los ciudadanos y cumplimiento de obligaciones. Por ello, identificar las condiciones actuales, las limitaciones existentes permite proponer mecanismos para mejorar la atención y satisfacción de los ciudadanos.

### **Capítulo I. Planteamiento del problema**

Aborda la situación problemática, la formulación del problema general y específicos, la justificación de la investigación (teórica, práctica, metodológica y social), y el objetivo general y específicos de investigación.

### **Capítulo II. Marco teórico**

Aborda las bases teóricas de calidad de servicio, el marco conceptual y los antecedentes empíricos de la investigación.

### **Capítulo III. Hipótesis y variables**

Aborda la identificación de variables e indicadores, y la operacionalización de variables.

### **Capítulo IV. Metodología**

Aborda el ámbito de estudio, el tipo y nivel de investigación, la unidad de análisis, población de estudio, tamaño de muestra, las técnicas de recolección de información (confiabilidad de los datos, validez de contenido), y las técnicas de análisis e interpretación de la información.

## **Capítulo V. Resultados y discusión**

Aborda el análisis de fiabilidad, el análisis e interpretación de resultados, los resultados cuantitativos y cualitativos de la variable calidad de servicio y sus dimensiones (aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), y la discusión de resultados.

## **Capítulo VI. Plan de mejora para la gestión de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco – 2024**

Aborda el objetivo general y específicos de la propuesta, las estrategias y acciones de mejora, la evaluación y seguimiento, y la conclusión de la propuesta.

Finalmente, se desarrollaron las **conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y la sección de anexos** (matriz de consistencia, instrumento de recolección de datos, solicitud para aplicar el instrumento, ficha de validación de instrumentos y la evidencia fotográfica).

**Los tesis.**

## Capítulo I

### Planteamiento del problema

#### 1.1. Situación problemática

A nivel internacional, en Chile, la calidad de servicio ofrecida por parte del sector público no logra satisfacer las expectativas de los usuarios, esto se debe al desconocimiento de dichas expectativas por parte de los ejecutivos y directivos del sector público, y la incapacidad para diseñar un servicio alineado a los intereses de los usuarios. Por otro lado, cuando el sector público en Chile pretende mejorar su servicio, estos suelen ser mermados debido a un ineficiente sistema de comunicaciones y esto genera a un problema comunicacional y poca credibilidad por parte de las instituciones del sector público. (Devoto, 2018)

A nivel nacional, se observa que los usuarios, algunos años atrás manifestaron que la calidad de los servicios públicos no era la adecuada por diferentes motivos como el elevado tiempo de espera, instalaciones inadecuadas para el servicio brindado, requisitos extensos e innecesarios, personal no calificado, entre otros aspectos que provoca un déficit en la atención al usuario dentro del sector público. Como consecuencia, provocó en la desconfianza hacia los políticos, insatisfacción de los servicios públicos, conflicto social, entre otros aspectos. Ante esta problemática el Estado busca cambiar la perspectiva de los servicios del sector público por medio de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, esta ley busca “mejorar la calidad de la prestación de bienes y servicios coadyuvando al cierre de brechas”, estas acciones deben reflejarse positivamente en la población. Entre otra normativa está la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que busca modernizar los servicios ofrecidos a los usuarios, para el logro de este objetivo se propone redefinir los procesos y automatizarlos, capacitar al personal en

herramientas tecnológicas y también contar con un sistema de información efectivo para así tomar acciones correctivas y evaluar el impacto de los servicios públicos. (Ventura, 2020)

### ***1.1.1. Diagnóstico***

El distrito de Kumpirushiat, en la provincia de La Convención, Cusco, atraviesa dificultades notorias en la gestión de los servicios públicos municipales, lo que repercute directamente en la satisfacción de los ciudadanos. Si bien la Municipalidad dispone de recursos financieros, estos no se traducen en servicios de calidad, generando una brecha entre las expectativas de la población y la atención brindada.

En términos de calidad del servicio, se evidencian deficiencias en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta. En lo tangible, la infraestructura municipal se encuentra en mal estado y carece de un adecuado mantenimiento, mientras que la limitada dotación de equipos tecnológicos restringe la modernización de los procesos. Asimismo, la carencia de capacitación del personal y el escaso conocimiento en el manejo del trámite documentario afectan la fiabilidad y eficiencia del servicio, generando demoras e irregularidades en la atención.

Por otro lado, los usuarios perciben la atención como deficiente y distante, debido a la falta de empatía y cercanía del personal, lo cual debilita la confianza en la gestión pública. Estas limitaciones estructurales y humanas impiden que la Municipalidad de Kumpirushiat garantice un servicio público eficiente, oportuno y orientado a las necesidades de la población, configurando así un escenario que demanda una gestión de calidad más sólida y sostenible.

### ***1.1.2. Pronóstico***

Si los problemas actuales no son abordados de manera oportuna, la calidad del servicio público en el Distrito de Kumpirushiató continuará deteriorándose. La falta de planificación estratégica seguirá afectando la asignación eficiente de recursos, y los proyectos clave para el desarrollo del distrito, como la mejora de la infraestructura y los servicios básicos, seguirán sin ejecutarse o implementarse de manera deficiente. Esto podría resultar en un creciente descontento social y pérdida de confianza en las autoridades locales, afectando la gobernabilidad del distrito.

En términos de servicios, las dimensiones tangibles y de fiabilidad empeorarán, incrementando la insatisfacción ciudadana. La falta de empatía y seguridad en la atención seguirá debilitando la relación entre la municipalidad y la población, lo que podría derivar en una mayor desconexión entre las necesidades reales de los ciudadanos y las políticas implementadas por la administración municipal.

### ***1.1.3. Control de pronóstico***

Este trabajo de investigación busca generar soluciones a las deficiencias identificadas en la gestión de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiató. Se propone una serie de estrategias que incluyen la mejora en la planificación y ejecución de proyectos prioritarios, con énfasis en el fortalecimiento de la organización interna de la municipalidad. Se recomienda la adopción de un enfoque de gestión basado en la calidad, que incorpore sistemas de control y monitoreo continuo, así como la participación ciudadana activa para alinear los proyectos municipales con las necesidades de la población.

El control de pronóstico se centrará en asegurar la implementación de herramientas de monitoreo de la calidad de los servicios, la capacitación del personal municipal en la gestión eficiente de los recursos y el uso de tecnologías digitales para mejorar la comunicación y transparencia en la administración. Con estas acciones, se espera que la municipalidad logre un servicio público más eficiente y de mayor calidad, lo que contribuirá a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del distrito.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿Cómo es la gestión de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato, provincia de La Convención, Cusco-2024?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

- ¿Cómo son los aspectos tangibles en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato, provincia de La Convención, Cusco-2024?
- ¿Cómo es la fiabilidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato, provincia de La Convención, Cusco-2024?
- ¿Cómo es la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato, provincia de La Convención, Cusco-2024?
- ¿Cómo es la seguridad del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato, provincia de La Convención, Cusco-2024?
- ¿Cómo es la empatía en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato, provincia de La Convención, Cusco-2024?
- ¿Cómo establecer una propuesta estratégica para mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato, provincia de La Convención, Cusco-

2024?

### **1.3. Justificación de la investigación**

#### ***1.3.1. Justificación teórica***

Desde un punto de vista teórico, este estudio se sustenta en el análisis de los modelos y teorías de gestión de la calidad de servicio aplicados a instituciones públicas. La teoría de la calidad en el servicio se basa en dimensiones como la fiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta, las cuales son esenciales para la satisfacción de los ciudadanos. Este trabajo busca contribuir a la comprensión de cómo estos principios teóricos de calidad se aplican en el contexto específico de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato, destacando la necesidad de mejorar las estrategias y políticas que garanticen un servicio público eficiente y acorde a las expectativas ciudadanas. Así, los resultados de la investigación pueden ampliar el conocimiento sobre la gestión de calidad del servicio en el ámbito municipal, lo que podría inspirar futuras investigaciones en contextos similares.

#### ***1.3.2. Justificación práctica***

En la práctica, esta investigación busca identificar las deficiencias en la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato. Los resultados permitirán sugerir medidas concretas para mejorar la gestión de los servicios, optimizando aspectos como la eficiencia, la transparencia y la satisfacción de los usuarios. Esto es particularmente relevante en un entorno donde la percepción ciudadana juega un papel clave en la legitimidad de las autoridades locales y en la efectividad de la administración pública. Las recomendaciones derivadas del estudio pueden ser implementadas por los responsables municipales para ofrecer servicios de mayor calidad y, de esta manera, impactar positivamente en el bienestar de los pobladores.

### ***1.3.3. Justificación metodológica***

Desde una perspectiva metodológica, este estudio utiliza un enfoque cuantitativo para medir y analizar la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio en diferentes áreas de la Municipalidad, y un enfoque cualitativo donde se hará entrevistas dirigidas al personal de la Municipalidad. La aplicación de encuestas estructuradas permitirá recolectar datos empíricos que reflejen la situación actual entre los componentes de la calidad de servicio. Esta metodología también permitirá generalizar los hallazgos y proponer un modelo de mejora aplicable no solo a Kumpirushiat, sino también a otras municipalidades con características similares.

### ***1.3.4. Justificación social***

Socialmente, esta investigación tiene un impacto significativo, ya que la mejora de la calidad de los servicios públicos está directamente relacionada con el bienestar de la comunidad. Un servicio municipal eficiente y de calidad contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, incrementando su confianza en las instituciones y promoviendo un mayor compromiso cívico. Al abordar las deficiencias en la prestación de servicios, se puede fomentar una relación más cercana y positiva entre la municipalidad y los ciudadanos, lo que a su vez fortalece el tejido social y la cohesión comunitaria.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### ***1.4.1. Objetivo general***

Analizar la gestión de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco-2024.

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

- Identificar el desarrollo de los aspectos tangibles en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco-2024.

- Analizar la fiabilidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiatu, provincia de La Convención, Cusco-2024.
- Identificar la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiatu, provincia de La Convención, Cusco-2024.
- Identificar la seguridad del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiatu, provincia de La Convención, Cusco-2024.
- Describir la empatía que existe en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiatu, provincia de La Convención, Cusco-2024.
- Establecer una propuesta estratégica para mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiatu, provincia de La Convención, Cusco-2024.

## Capítulo II

### Marco teórico conceptual

#### 2.1. Bases teóricas

##### 2.1.1. *Calidad de servicio*

###### 2.1.1.1. Teoría de calidad

La calidad desempeña un papel esencial en la organización de las empresas, ya que brinda información clave sobre las expectativas y necesidades de los clientes, así como sobre el funcionamiento interno de la compañía. Este conocimiento permite a la gerencia tomar decisiones estratégicas y garantizar un mejor control del rumbo de la organización. (Torres, 2019)

La calidad está estrechamente vinculada con el impacto en las personas en la producción de bienes o la prestación de servicios. Su propósito es asegurar que estos cumplan con las expectativas del cliente, garantizando que satisfagan su propósito original. Como resultado, la organización logra una mejora continua en sus procesos y desempeño. (Becerra y Andrade, 2019)

La norma ISO 9001:2015, citado por Zendesk (2023), indica que se debe prevalecer para brindar una gestión de calidad en una organización:

- Enfoque al cliente: Las empresas que priorizan sus necesidades generan mayor rentabilidad y consolidan relaciones de confianza. Cada interacción es una oportunidad para superar expectativas y fortalecer la lealtad del consumidor.
- Liderazgo: Juega un rol determinante al coordinar equipos y establecer objetivos claros. Un buen líder fomenta un ambiente de trabajo organizado y colaborativo, asegurando que cada área de la empresa funcione en armonía.

- Compromiso de los equipos: No basta con capacitarlos para atender bien al cliente; también es necesario brindarles autonomía y reconocimiento para que se sientan valorados. Esto contribuye al éxito organizacional y mejora el desempeño general.
- Integración: una comunicación efectiva entre los equipos aumenta la retención del talento y promueve un trabajo cohesionado. Siguiendo los estándares de calidad, las empresas pueden lograr resultados predecibles y consistentes.
- Proceso de mejora continua: Al registrar y analizar acciones, se pueden identificar oportunidades de optimización y alcanzar un mejor rendimiento.
- Decisión basada en evidencia: El análisis de datos reduce la incertidumbre y permite desarrollar estrategias más objetivas y efectivas.
- Gestión de relaciones: La gestión de relaciones con socios y partes interesadas es clave para el éxito a largo plazo. Mantener vínculos sólidos con estos actores estratégicos puede influir positivamente en el desempeño y sostenibilidad de la organización.

#### **2.1.1.2. Teoría de servicio**

El servicio se define como un conjunto de actividades destinadas a atender una necesidad específica de los clientes, ofreciendo un beneficio intangible sin generar propiedad sobre un bien. Su esencia radica en la personalización y en la capacidad de brindar satisfacción a través de experiencias, más que en la entrega de un producto físico. (Miranda, et al., 2021)

Los servicios se caracterizan principalmente por su naturaleza intangible y su variabilidad. A diferencia de los bienes físicos, la calidad en los servicios no se puede medir de la misma forma, lo que hace que su evaluación sea más subjetiva y compleja.

(Lopez M. , 2018)

#### **A. Teoría de calidad de servicio**

La calidad de servicio se forma en la percepción de los usuarios o consumidores, y depende de comprender las necesidades de los clientes y superar las expectativas que tienen sobre ese servicio. Existe una conexión directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. (Khan, et al., 2021)

La calidad del servicio es un factor clave que influye directamente en la fidelidad de los clientes hacia los productos o servicios de una empresa. Los resultados positivos se evidencian cuando se miden indicadores de lealtad, como el interés en continuar adquiriendo el producto, las sugerencias sobre posibles modificaciones, la disposición a pagar más por el bien o servicio y el interés por conocer variaciones en su disponibilidad o características. (Vera y Trujillo, 2018)

La calidad del servicio está determinada tanto por la percepción de los usuarios como por las expectativas que el cliente tiene sobre el producto o servicio que se le ofrece. Estas expectativas pueden evaluarse desde diferentes perspectivas, como la comparación, el nivel ideal y los estándares esperados. Es importante destacar que la calidad no implica necesariamente lujo o un alto costo; un servicio de calidad debe enfocarse en ofrecer un valor acorde con lo que el cliente está dispuesto a pagar para satisfacer su necesidad.

(Cevallos, et al., 2019)

#### **B. Importancia de la calidad de servicio**

La calidad del servicio ha cobrado mayor relevancia debido al incremento de la competencia, ya que a medida que esta crece, los consumidores tienen más opciones para elegir dónde obtener el producto o servicio que necesitan. Por ello, resulta esencial mejorar y ajustar continuamente la calidad del servicio a las expectativas de los clientes, pues son

ellos quienes finalmente toman la decisión de compra. (Cevallos, et al., 2019)

Este mismo autor indica que la importancia de la calidad del servicio se basa en varios aspectos clave. En primer lugar, el aumento de la competencia ha generado una mayor diversidad de productos en el mercado, lo que exige la incorporación de un valor agregado. Además, cuando los competidores ofrecen precios y calidades similares, la diferenciación se vuelve esencial. Por otro lado, los clientes han elevado sus expectativas, pues ya no solo buscan un buen precio y calidad, sino también una atención eficiente, un entorno agradable, comodidad y un trato personalizado. Asimismo, una experiencia negativa puede llevar a que el cliente comparta su insatisfacción con otros, afectando la reputación del negocio. En contraste, un servicio de calidad no solo incentiva la fidelización, sino que también aumenta las recomendaciones a nuevos consumidores. Por ello, comprender y aplicar correctamente estos factores permite obtener una ventaja competitiva en el mercado.

### **C. Principios de la calidad de servicio**

Senlle (2001), indica que el desarrollo de la calidad de servicio se basa bajo los siguientes principios:

- Organización enfocada al cliente: Su éxito depende de comprender y satisfacer tanto las necesidades actuales como futuras de sus consumidores, e incluso superarlas.
- Liderazgo: Fomenta un entorno en el que los colaboradores pueden involucrarse plenamente en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Participación del personal: Los empleados son el motor de la organización. Su compromiso permite aprovechar al máximo sus capacidades en beneficio del conjunto empresarial.
- Enfoque al proceso: Gestionar de manera eficiente los recursos y actividades

garantiza la obtención de los resultados esperados.

- Enfoque del sistema hacia la gestión: Ello permite identificar y administrar procesos interconectados, lo que incrementa la eficiencia operativa.
- Toma de decisiones por datos: El fundamentar las estrategias en información analizada mejora la efectividad de las acciones empresariales.
- Relación beneficiosa con los suministros: Esto fortalece la capacidad tanto de la empresa como de sus socios comerciales para generar mayor valor y alcanzar el éxito conjunto.

#### **D. Calidad de servicio público**

Un aspecto clave en la modernización de la administración pública es elevar la calidad de los bienes y servicios ofrecidos a la población. Esto requiere diseñarlos y desarrollarlos con una comprensión clara de las demandas y expectativas de los ciudadanos, tomando en cuenta los canales de atención disponibles, los estándares de calidad establecidos, el empleo de tecnologías de la información y comunicación tanto en la interacción con los ciudadanos como entre las instituciones públicas, además de otros recursos que contribuyan a mejorar la prestación de servicios públicos. (Gobierno del Perú, 2024)

Casermeiro, citado por Lopez (2018), indica que la calidad de los servicios públicos se refiere a aquellos que el Estado proporciona, cuyo propósito principal es atender las necesidades de los ciudadanos en la comunidad o sociedad donde se ofrecen, y sobre la cual el Estado ejerce su autoridad.

En el contexto de la función municipal, proporcionar servicios que satisfagan las necesidades de los residentes y superen sus expectativas es una práctica altamente valiosa. Cordero identifica dos áreas clave en las que se fundamentan las competencias y funciones municipales: a) la administración de los recursos propios del municipio, y b) la gestión de los intereses comunes de la comunidad local. La función de gestión es sustancial y corresponde a los servicios públicos, desarrollo económico y social; el municipio está en relación directa con otras instituciones públicas, la sociedad civil y el sector privado, su solvencia institucional es preciosa en esta interdependencia, esta institucionalidad implica una garantía para atender las necesidades que requiere la ciudad. (Ubilla et al., 2019).

## **Figura 1.** *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicio del Sector Público.*



Nota: Obtenida de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°011-2022-PCM/SGP (Presidencia del Consejo de Ministros, 2022).

## E. Dimensiones de la calidad de servicio

La calidad de servicio se entiende como la valoración que hace el usuario al contrastar lo que esperaba con lo que realmente recibe. Esta se mide a través del modelo Servqual, que permite identificar dimensiones como lo tangible, la fiabilidad, la capacidad

de respuesta, la seguridad y la empatía, con el fin de conocer las expectativas de los clientes y cómo perciben la atención brindada. (Matsumoto, 2014)

Para la creación de la dimensión se utilizará el modelo SERVQUAL distribuido en 5 dimensiones que son las siguientes:

**a. Aspecto tangible**

Los aspectos tangibles abarcan la apariencia física de la organización, ya sea sus instalaciones, materiales, equipos, entre otros aspectos que percibe el usuario. Además, se incluye al personal encargado a orientas a los visitantes cuya apariencia debe ser la adecuada para que puedan ser identificados. (Matsumoto, 2014)

El aspecto tangible evalúa la apariencia y presentación de las instalaciones, el equipo, los materiales y el personal de la organización. Entre los elementos tangibles, se deben considerar aspectos como instalaciones adecuadas, tecnología moderna, empleados uniformados y bien presentados, y una logística alineada con el servicio ofrecido. En resumen, la organización debe ser visualmente atractiva. (Narváez, et al., 2020)

**b. Fiabilidad**

La fiabilidad hace referencia a la capacidad de cumplir lo ofrecido con responsabilidad y exactitud, garantizando entregas, servicios, soluciones y precios según lo pactado. Aquí se considera la eficiencia, eficacia, efectividad al momento de brindar un servicio, como también la gestión ante problemas en la relación con el cliente. (Matsumoto, 2014)

La fiabilidad es la capacidad de cumplir con el servicio ofrecido de manera confiable, puntual y exacta es esencial. La fiabilidad, pilar fundamental de un servicio de calidad, abarca varios aspectos: la eficacia, el aseguramiento (que implica el conocimiento del personal, su habilidad para comunicarse y generar confianza), la eficiencia (ofrecer un

servicio correcto desde la primera vez), la efectividad y la reiteración, que consiste en repetir el servicio hasta que se logre la perfección. (Solano y Uzcátegui, 2017)

**c. Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta implica la disposición del personal en asistir al usuario con rapidez y eficiencia, atendiendo a sus consultas, quejas o requerimientos de manera oportuna. (Matsumoto, 2014)

Es la capacidad de tiempo que poseen los colaboradores para asistir, prestar servicio y proceder con los problemas de los usuarios. La finalidad es, brindar un servicio acertado, tomar ventaja con los insumos y aprovechar el tiempo. Mediante la capacidad de respuesta se busca mantener informado a sus clientes, resolver los problemas de manera inmediata, con una forma efectiva, estar dispuesto a cumplir con los requerimientos de los clientes, y los colaboradores siempre deben disponer de tiempo para los clientes. (Bautista, et al., 2017)

**d. Seguridad**

La seguridad se relaciona con el conocimiento, preparación y trato del personal, que generan confianza y credibilidad en el cliente. A partir de la seguridad se genera confianza con el usuario y con los productos y/o servicios de la organización. (Matsumoto, 2014)

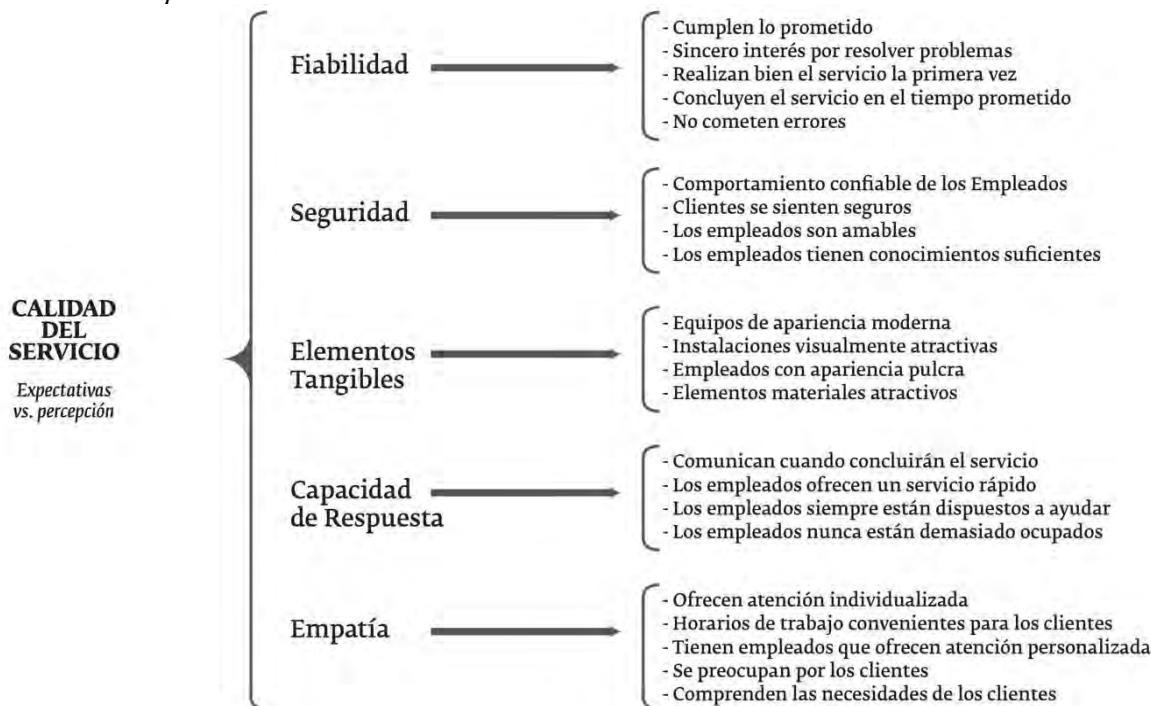
La seguridad se refiere a la preparación y amabilidad con la que los empleados atienden a los clientes. Esta dimensión evalúa la capacidad de generar confianza y credibilidad en los usuarios, abarcando aspectos como la cortesía, el profesionalismo y la fiabilidad del servicio brindado. (Narváez, et al., 2020)

### e. Empatía

La empatía corresponde al nivel de atención personalizada que se brinda al usuario, adaptando el servicio a las necesidades y preferencias de cada cliente, ya que cada cliente tiene diferentes necesidades o comportamientos. (Matsumoto, 2014)

La empatía representa la conexión entre la empresa y sus clientes, reflejada en la atención personalizada que los empleados ofrecen. La habilidad de la organización para proporcionar este servicio radica en reconocer adecuadamente las necesidades particulares de cada cliente, lo que permite ofrecer un trato individualizado, creando la sensación de que sus intereses son realmente importantes. (Narváez, et al., 2020)

**Figura 2.**  
*Modelo Servqual – Calidad del servicio.*



*Nota:* Obtenida de Parasuraman, Zeithaml y Berry citado por Bustamante, et al., (2019)

## **2.2. Marco conceptual**

### **A. Gestión Municipal**

Son las acciones, mecanismos administrativos, financieros, políticos y sociales encaminados al bienestar, desarrollo y aprobación social. Calidad: viene a ser la percepción de características que se espera de un producto o un servicio en base a las necesidades del cliente o usuario (Irurita y Villanueva, 2012)

### **B. Servicio público**

El servicio público es aquel brindado por el Estado, ya sea directamente o bajo su control y regulación. Así, se busca asegurar el abastecimiento a la población de ciertos productos considerados esenciales. Es decir, los servicios son considerados públicos cuando el Gobierno los provee. Esto puede ser, mediante entidades o empresas estatales (Westreicher, 2020)

### **C. Satisfacción**

Es "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Como lo define (Kotler, 2011) De este modo, sólo la percepción que el usuario o cliente tenga de la satisfacción de sus necesidades y expectativas define el nivel de calidad alcanzado por una organización (Promo negocios, 2019)

### **D. Municipalidad**

El concepto de municipalidad seguramente será muy familiar para la mayoría de quienes estén leyendo este artículo dado que es la manera con la cual se llama al a la corporación, ente estatal que se ocupa de la gestión y administración de un municipio, que es la división administrativa menor dentro de un estado (Bembibre, 2009).

## **E. Municipio**

Es considerado como la entidad que agrupa tres componentes interrelacionados: La población, el territorio y la organización local. Según el portal web de la (Presidencia del Consejo de Ministros)

## **F. Resolución de problemas**

El concepto de resolución de problemas está vinculado al procedimiento que permite solucionar una complicación. La noción puede referirse a todo el proceso o a su fase final, cuando el problema efectivamente se resuelve (Perez y Gardey, 2021).

## **G. Eficiencia personal**

La capacidad de una organización para mantener su eficacia a lo largo del tiempo está vinculada a su habilidad para adaptarse a las demandas del mercado. Esto significa que debe ser capaz de ofrecer los productos y servicios que el mercado necesita en cada momento. Para ello, normalmente, es necesario contar con un flujo constante de productos que serán lanzados a futuro. (Taype, 2014).

### **2.3. Antecedentes empíricos de la investigación**

#### **2.3.1. Antecedentes internacionales**

##### **Antecedente 1.**

#### **LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL ECUADOR: CASO CENTRO DE ATENCIÓN UNIVERSAL DEL IESS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2014 – 2016. (Tonato, 2017)**

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de las interacciones concretas y cotidianas con la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio. La metodología utilizada tuvo un enfoque mixto, de nivel descriptivo,

donde la población la conforma 434.337 personas y la muestra es de 384 usuarios. Tuvo como conclusión las siguientes premisas:

- El proceso de acceso de los ciudadanos a los servicios públicos presenta diversos problemas de índole estructural, comunicacional y relacionados con el talento humano. En el ámbito estructural, destacan la falta de espacio para que los usuarios formen fila, la larga duración de las esperas, los extensos tiempos de atención y las fallas en los monitores que indican los turnos. En cuanto a la comunicación, no existen indicaciones escritas que informen sobre los requisitos para acceder a los servicios, lo que genera confusión en los usuarios sobre los pasos a seguir. Respecto al talento humano, se observan deficiencias como la falta de comprensión de las necesidades de los usuarios por parte de algunos servidores, la incorrecta asignación de turnos, el favoritismo al atender a personas conocidas sin que hagan fila, la negativa a atender a quienes pierden su turno, y la manipulación de los sistemas de calificación para beneficiarse en las autoevaluaciones.
- El promedio general de la percepción en las dimensiones estructural, comunicacional y de talento humano revela que los usuarios externos perciben una calidad de servicio del 54,4%, lo que indica una baja satisfacción con el servicio recibido. Este resultado está especialmente influenciado por la dimensión del talento humano, la única que generó insatisfacción, con una diferencia porcentual promedio de menos 10,44 en comparación con las otras dos dimensiones. Esto sugiere que el talento humano es el principal factor que disminuye la calidad del servicio percibida por los usuarios.

- La relación entre interacciones y percepción de calidad no siempre es directa, ya que la experiencia cognitiva del usuario al recibir un servicio puede influir en su comportamiento, afectando la percepción de la calidad y, a su vez, las interacciones con los burócratas callejeros. Estas burocracias tienen un impacto significativo en la percepción de la calidad del servicio, no solo en términos técnicos, como la eficiencia de los procesos y el uso adecuado de los recursos, sino también en la parte funcional y afectiva, es decir, cómo se brinda el servicio y cómo influye en la percepción del usuario.

#### **Antecedente 2.**

### **GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ. (Pico, 2023)**

Esta investigación tuvo como principal objetivo identificar cómo la gestión pública influye en la satisfacción del usuario. La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional y diseño no experimental, se utilizó el cuestionario como instrumento y obtuvo las siguientes conclusiones:

- La encuesta refleja una percepción mixta sobre la gestión municipal en Portoviejo. En algunos aspectos, se observa satisfacción, pero en otros, existe incertidumbre o insatisfacción. Un 42% de la población considera que ha habido una mejora en la gestión en los últimos años, pero en cuanto a la eficiencia, la opinión es neutral, con el 42% sin tener claro si se ha administrado eficientemente los recursos. La percepción de transparencia también es incierta, con un 39% de respuestas neutrales, aunque el 27% cree que sí hay acciones transparentes. Sin embargo, la población señala la falta de un mecanismo abierto para la rendición de cuentas,

escasa participación ciudadana y la imposibilidad de realizar denuncias de corrupción.

- Respecto a los servicios generales, como el saneamiento y la accesibilidad, una amplia mayoría (75%) expresa satisfacción y reconoce que hay proyectos de desarrollo local en curso. No obstante, aunque el 52% de los encuestados evalúa de forma positiva la gestión pública del GAD de Portoviejo, cerca del 80% considera que la entidad podría ofrecer servicios de mayor calidad.

### **Antecedente 3.**

## **CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL DISTRITO METROPOLITANO Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. (Kon, 2023)**

Tuvo como principal objetivo describir la calidad de servicio en las municipalidades del distrito Metropolitano de Quito y determinar su influencia con la satisfacción del usuario. La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básico y nivel exploratorio, se aplicó como instrumento el cuestionario dirigido a 383 usuarios y trabajadores del servicio municipal. Las conclusiones fueron las siguientes:

- El coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de 0.996, demuestra una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Quito. Esta alta correlación indica que a medida que la calidad del servicio mejora, la satisfacción del usuario también aumenta de manera consistente. Estos resultados refuerzan el objetivo principal de la investigación al evidenciar el impacto directo que tiene la calidad de los servicios gubernamentales en la satisfacción ciudadana. El análisis cuantitativo respalda esta correlación, subrayando la importancia de

ofrecer servicios de calidad para mantener relaciones positivas con los ciudadanos.

La utilización del coeficiente de Spearman ayudó a comprender cómo las diferentes dimensiones de la calidad del servicio se vinculan con la satisfacción del usuario, lo que refuerza la idea de que la calidad del servicio es un componente esencial en la percepción de los usuarios.

- Por otro lado, el análisis de la confiabilidad del cuestionario arrojó un coeficiente alfa de Cronbach de 0.890, considerado un valor sólido y cercano a 1, lo que refleja una alta consistencia interna en los 32 ítems del instrumento. Esto significa que las preguntas del cuestionario están alineadas y miden coherentemente el mismo concepto, lo que fortalece la confiabilidad de la herramienta utilizada y la validez de los datos obtenidos.
- Tras evaluar las dimensiones clave de calidad funcional, técnica, confianza y expectativa en los servicios del GAD Quito, se concluye que la calidad general de los servicios es satisfactoria, ya que cumplen con las expectativas de los usuarios. Estos resultados ofrecen una base científica sólida que confirma la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales. No obstante, también se identificaron áreas específicas que requieren mejoras para elevar la calidad y, consecuentemente, aumentar la satisfacción de los usuarios.
- Finalmente, la revisión de las dimensiones evaluadas ha permitido una caracterización precisa de la calidad de los servicios municipales. El análisis exhaustivo de la calidad funcional, técnica, la confianza y las expectativas ha proporcionado una comprensión científica del impacto de estas dimensiones en la experiencia y percepción de los ciudadanos sobre los servicios gubernamentales.

### 2.3.2. *Antecedentes Nacionales*

#### Antecedente 1.

#### **GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE, LIMA-PERÚ, 2021 (Ruiz, 2022),**

El estudio tuvo como objetivo principal “Determinar la relación entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público ofrecido por la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021”. Se utilizó una metodología cuantitativa, correlacional, no experimental y transversal, basada en encuestas y dos cuestionarios validados y de alta fiabilidad. La población y muestra del estudio consistieron en 31 personas. A partir de este análisis, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- En relación con el objetivo general, se encontró que “existe una relación directa y significativa entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público” ofrecido por la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre. El coeficiente de Spearman ( $r=0.928$ ) indica una relación muy alta y positiva; es decir, a medida que mejora la Gestión Municipal, también mejora la Calidad del Servicio. Aunque la dimensión Gestión presenta niveles altos de aceptación, el público no percibe una calidad adecuada debido a costos elevados de los servicios, problemas en la proyección de proyectos, deficiente comunicación con los vecinos, falta de priorización de proyectos de alto impacto, irregularidades en los costos y fallos en la entrega de obras.
- En relación al objetivo específico N.º 1, se concluye que “existe una relación directa y significativa entre la Planificación y la Calidad del Servicio”. El coeficiente de Spearman ( $r=0.624$ ) sugiere una relación alta y positiva; es decir, a mayor valor en Planificación, mejor calidad del servicio. La dimensión

Planificación muestra buenos resultados en los indicadores de Metas (48%), Objetivos (37%) y Estrategia (52%), aunque el indicador Planes (10%) revela que las sugerencias de las Juntas Vecinales no son consideradas adecuadamente en la planificación, generando riesgos en la generación de valor público y en los trámites municipales.

- En cuanto al objetivo específico N.º 2, se observó que “existe una relación directa y significativa entre la Organización y la Calidad del Servicio”. El coeficiente de Spearman ( $r=0.717$ ) muestra una relación alta y positiva; es decir, una mejora en la Organización se traduce en una mejor calidad del servicio. La dimensión Organización tiene altos niveles de aceptación en su indicador Estructura Administrativa (21,3%), gracias a una estructura jerárquica eficiente. Sin embargo, el indicador Administración de Recursos Humanos (6,8%) es bajo debido a la falta de capacitación y alineación de los empleados con los objetivos institucionales, a pesar de contar con profesionales capacitados.
- Respecto al objetivo específico N.º 3, se concluye que “existe una relación directa y significativa entre la Dirección y la Calidad del Servicio Público”. La dimensión Dirección muestra altos niveles de aceptación en motivación, liderazgo y comportamiento, reflejándose en un equipo de profesionales competentes y equidad en la toma de decisiones. Sin embargo, el indicador de Comunicación presenta valores desfavorables debido a la falta de mecanismos adecuados de comunicación, lo que afecta negativamente el valor público generado.

- Finalmente, en relación al objetivo específico N.º 4, se determinó que “existe una relación directa y significativa entre el Control y la Calidad del Servicio”. El coeficiente de Spearman ( $r=0.750$ ) indica una relación alta y positiva; es decir, una mejora en Control se traduce en una mejor calidad del servicio. La dimensión Control muestra buenos niveles de aceptación en los indicadores Normas (12,4%), Medidas (14,9%) y Comparación (12,4%), evidenciando buenas prácticas en la gestión. Sin embargo, se presentan valores más desfavorables en el indicador Actividades de Seguimiento 9,9%, se entiende que en el Municipio no está haciendo un correcto seguimiento al trabajo que brinda los funcionarios públicos, terceros y los proveedores, lo cual también ha sido percibido por los representantes vecinales

#### **Antecedente 2.**

### **GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PABLO, 2021 - Tarapoto, (Monsefu, 2021).**

El propósito de este estudio fue evaluar la influencia de la Gestión Municipal en la Calidad del Servicio Público de la Municipalidad Distrital de San Pablo en 2021. La investigación, de tipo básica y con diseño no experimental, incluyó una población de 581 personas, de las cuales se seleccionó una muestra de 173 usuarios. Se utilizó una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento. Los hallazgos indicaron que el nivel de gestión municipal se sitúa en un nivel medio para el 45% de los casos, al igual que el nivel de calidad del servicio.

Se concluyó que existe una influencia significativa de la gestión municipal en la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de San Pablo en 2021. El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.949, indicando una correlación positiva alta, con un valor  $p$  de 0.000 ( $p \leq 0.05$ ). Además, se observó que el nivel de gestión

municipal se distribuye en un 45% medio, 35% alto y 20% bajo, mientras que el nivel de calidad del servicio se clasifica en un 45% medio, 29% alto y 26% bajo. Finalmente existe relación entre las dimensiones de la gestión municipal y la calidad del servicio de la municipalidad distrital de San Pablo, 2021, ya que el análisis estadístico del coeficiente de Spearman fue de 0, 932, 0.000; 0, 932, 0.000; 0,912, 0.000; y 0,949, 0.000 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0.05$ ).

### **Antecedente 3.**

#### **GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CONAYCA, HUANCAVELICA – 2020. (Huaroc y Comun, 2021)**

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica. Para cumplir con este propósito, se emplearon métodos generales y específicos. La investigación se clasifica como correlacional, de tipo básica, con un diseño no experimental y de corte transversal. Se utilizaron encuestas como técnica de recolección de datos, aplicadas a los 20 empleados, tanto nombrados como contratados, de la municipalidad. La muestra fue censal.

Las conclusiones del estudio fueron las siguientes:

- Relación entre Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público: Se identificó una relación significativa e inversa ( $rs=0.632$ ,  $p<0.05$ ) entre la gestión municipal y la calidad del servicio público. Esto sugiere que, a pesar de los esfuerzos de la Municipalidad Distrital de Conayca por proporcionar un servicio de calidad, estos no son suficientes, resultando en críticas hacia la gestión municipal.

- Relación entre Gestión Municipal y Capacidad de Respuesta: Se encontró una relación significativa e inversa ( $rs=0.559$ ,  $p<0.05$ ) entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta. Aunque el municipio intenta ofrecer una capacidad de respuesta adecuada, esta no es suficiente, lo que refleja una mala recepción de la gestión municipal por parte de los usuarios.
- Relación entre Gestión Municipal y Fiabilidad: Se observó una relación significativa ( $rs=0.470$ ,  $p<0.05$ ) entre la gestión municipal y la fiabilidad. El municipio trabaja con cierta fiabilidad en la prestación del servicio, pero no de manera óptima, lo que contribuye a una percepción negativa de la gestión municipal por parte de la población.
- Relación entre Gestión Municipal y Seguridad: No se encontró una relación significativa ( $r=0.419$ ,  $p<0.05$ ) entre la gestión municipal y la seguridad. Dado que el valor es no significativo, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa.

### 2.3.3. *Antecedentes Locales*

#### **Antecedente 1.**

### **LA GESTIÓN MUNICIPAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUSCO, 2020, (Aukgapuri, 2021)**

El actual estudio tuvo como propósito, es analizar la relación significativa que existe en la gestión municipal y su Influencia en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020 y una metodología cuantitativa, de tipo básica. El estudio tendrá un enfoque descriptivo-correlacional con un diseño no experimental y de corte transversal. Este diseño permitirá evaluar la relación entre las variables objeto de estudio.

La población y muestra están compuestas por 30 participantes: 15 funcionarios de la Municipalidad Provincial del Cusco y 15 dirigentes o presidentes de tres juntas vecinales vinculadas a la municipalidad. La investigación empleará técnicas e instrumentos como entrevistas, realizadas a través de cuestionarios con preguntas estructuradas, y observación documental o bibliográfica para recolectar datos, además de inferenciales se llegaron a las siguientes conclusiones:

Se determinó que existe una relación entre la administración municipal y la calidad de los servicios públicos, dado que el coeficiente de correlación obtenido fue de 0,920, lo que indica una conexión muy alta, positiva, directa y significativa entre ambas variables, con un nivel de significancia de 5% (0,05) y un 95% de confianza. Además, se identificó una relación entre el desarrollo organizacional y la calidad del servicio público, con un coeficiente de correlación de 0,961, que refleja una asociación muy alta, positiva, directa y significativa, también con un nivel de significancia de 5% (0,05) y un 95% de confianza. Asimismo, se encontró una correlación entre las finanzas municipales y la calidad del servicio público, con un coeficiente de correlación de 0,328, evidenciando una relación alta, positiva, directa y significativa, con la misma significancia y confianza. También se observó una correlación entre los servicios y proyectos y la calidad del servicio público, con un coeficiente de 0,962, lo que indica una relación muy alta, positiva, directa y significativa, con significancia de 5% (0,05) y 95% de confianza. Finalmente, se determinó una correlación entre la gobernabilidad y la calidad del servicio público, con un coeficiente de 0,857, que muestra una conexión muy alta, positiva, directa y significativa, con la misma significancia y nivel de confianza.

**Antecedente 2.****LA GESTIÓN DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE QUELLOUNO, PROVINCIA LA CONVENCIÓN, CUSCO 2022 (Sanchez, 2022)**

Tuvo como objetivo principal determinar si la gestión del servicio está relacionada con la satisfacción del usuario en la Municipalidad. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, nivel correlacional y diseño no experimental. Se aplicó el cuestionario a una muestra de 100 ciudadanos, donde se obtuvo las siguientes conclusiones:

- En primer lugar, un Rho de Spearman de 0,646 muestra una fuerte correlación entre la gestión de servicios y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, Provincia de La Convención, Cusco 2022. Esto indica que una gestión eficiente de los servicios municipales mejora la satisfacción del cliente, ya que asegura que los procesos administrativos se realicen adecuadamente en todas sus fases. Esto motiva a los empleados a desempeñar bien sus funciones, lo que finalmente eleva la calidad del servicio y la resolución de problemas.
- En segundo lugar, un Rho de Spearman de 0,663 revela una correlación positiva y significativa entre la planificación y la satisfacción de los usuarios en la misma municipalidad. Una planificación adecuada mejora la satisfacción del usuario al establecer metas y políticas claras, lo que orienta a los trabajadores a ofrecer un servicio de mayor calidad.

- En tercer lugar, con un Rho de Spearman de 0,615, se determinó una considerable correlación positiva entre la organización y la satisfacción de los usuarios, concluyendo que una mejor gestión organizativa incrementa la satisfacción del cliente al fortalecer el trabajo en equipo, la motivación y la comunicación interna.
- Cuarto, un Rho de Spearman de 0,516 muestra una correlación positiva entre la capacidad de gestión y la satisfacción de los usuarios. Esto implica que una mejor estructura organizacional, delegación de autoridad y ubicación de personal capacitado en la Municipalidad mejora la prestación de servicios y, por tanto, la satisfacción del usuario.
- Finalmente, un Rho de Spearman de 0,6244 señala una fuerte asociación entre el control y la satisfacción de los usuarios. Al establecer y reforzar las tres fases de control institucional, se retroalimenta a los empleados en función de las normas establecidas, garantizando un servicio de calidad que incrementa la satisfacción del usuario.

## **Capítulo III**

### **Hipótesis y variables**

Sampieri, et al., (2014), indica que no todas las investigaciones descriptivas incluyen este tipo de hipótesis. Si el propósito del estudio es prever un evento o una cifra, es necesario formular hipótesis; de lo contrario, no se requerirán. Para la presente investigación no cuenta con un planteamiento de hipótesis.

#### **3.1 Identificación de variables e indicadores**

##### **a. Variable 1:**

Calidad de servicio

### 3.2 Operacionalización de variables

**Tabla 1.**

*Operacionalización de la variable calidad de servicio.*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Variable:</b> Calidad de Servicio	La calidad de servicio se entiende como la valoración que hace el usuario al contrastar lo que esperaba con lo que realmente recibe. Esta se mide a través del modelo Servqual, que permite identificar dimensiones como lo tangible, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, con el fin de conocer las expectativas de los clientes y cómo perciben la atención brindada. (Matsumoto, 2014)	La gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiatu se evalúa mediante cinco dimensiones clave: aspectos tangibles, que se refieren a la infraestructura y el equipamiento; fiabilidad, que mide la capacidad de cumplir con lo prometido; percepción, que abarca la satisfacción de los usuarios; seguridad, relacionada con la confianza que generan los servicios; y empatía, que implica una atención personalizada y comprensiva. Estas dimensiones permiten medir cómo se gestionan y perciben los servicios municipales para asegurar su calidad.	Aspecto Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condición de las instalaciones</li> <li>Modernidad del equipo</li> <li>Empleados con apariencia pulcra</li> <li><u>Eficiencia logística</u></li> <li>Conclusión del servicio en el tiempo prometido</li> <li>Efectividad en la resolución de problemas</li> <li>Conocimiento del personal</li> <li><u>Minimización de errores</u></li> <li>Tiempo de respuesta ante solicitudes</li> <li>Disponibilidad del personal</li> <li>Comunicación proactiva</li> <li><u>Eficiencia en la atención</u></li> <li>Comportamiento confiable de los empleados</li> <li>Profesionalismo del personal</li> <li>Amabilidad en la atención</li> <li><u>Transparencia en los procesos</u></li> <li>Atención personalizada</li> <li>Reconocimiento de necesidades</li> <li>Interés genuino del personal</li> <li>Facilidad para expresar quejas y sugerencias</li> </ul>

## Capítulo IV

### Metodología

#### 4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica

El ámbito de análisis donde se realizó el estudio de investigación fue la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato, provincia de La Convención, donde se analizó la calidad del servicio ofrecido a los usuarios de la zona.

#### 4.2. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación fue básica, también denominada pura, porque no busca resolver los problemas de forma inmediata, sino que sirven de sustento teórico para otros trabajos de investigación. Esta investigación básica es ideal para investigaciones de nivel descriptivo o correlacional. (Arias y Covinos, 2021)

La investigación básica se empleó debido a que no orienta a resolver problemas de la gestión de calidad de servicio de manera inmediata en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato, sino que busca generar un sustento teórico que permita comprender con mayor profundidad las dimensiones que inciden en este fenómeno dentro del sector público.

El nivel de investigación fue descriptivo porque busca detallar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno en análisis. Estos estudios se enfocan en medir, recolectar datos y reportar información sobre diferentes conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema en cuestión. En este tipo de investigación, el investigador elige una serie de variables y luego recopila datos sobre cada una para representar, describir o caracterizar el objeto de estudio. (Hernández y Mendoza, 2018)

La investigación fue descriptiva porque busca caracterizar y detallar aspectos específicos del fenómeno en estudio, en este caso, la gestión de la calidad del servicio. A través de la recolección y análisis de datos, se describen las propiedades, características y perfiles de los procesos, servicios y personas involucradas, proporcionando una visión clara y detallada del estado actual de la gestión del servicio en la municipalidad.

El **enfoque de investigación fue mixto**, porque es una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos para obtener resultados más óptimos. El enfoque cuantitativo permite objetividad y precisión de los resultados al obtener datos numéricos; mientras que el enfoque cualitativo, son esenciales para comprender los fenómenos sociales, interacciones y experiencias de las personas, donde la información recopilada es a través de datos no numéricos. (Cueva, et al., 2023)

El **diseño de investigación fue no experimental**, porque no se presta a condiciones experimentales que afecten directamente en las variables de estudio, por ende, se analiza las variables de investigación sin ser manipuladas. Además, que es de **corte transversal** porque la aplicación del instrumento se realiza en un momento en específico y solo se aplica una única vez. (Arias y Covinos, 2021)

#### 4.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis de este estudio será en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato, provincia de La Convención -2024.

#### 4.4. Población de estudio

La población de estudio es el conjunto de todos los casos que concuerden con determinadas especificaciones. (Hernandez, Fernandez, y Batista, 2014)

Para la presente investigación la población de estudio se divide en dos grupos: los pobladores que radican en el distrito de Kumpirushiato y los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato.

#### **A. Pobladores que radican en el distrito de Kumpirushiato**

##### **a. Criterios de inclusión**

- Personas mayores de 18 años que asistieron como mínimo una vez a la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato.
- Personas que desean participar en la encuesta.

##### **b. Criterios de exclusión**

- Personas menores de edad.
- Personas que no deseen participar en la encuesta.
- Personas con discapacidad racional para responder las preguntas.

Por ende, la población de estudio estuvo conformada por 7135 personas que actualmente viven en el distrito de Kumpirushiato (data obtenida según la focalización de la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato).

#### **B. Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato**

Conformada por todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato que tienen contacto directo con la ciudadanía (trabajadores del área administrativa), siendo un total de 80 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato (obtenida del régimen laboral del decreto legislativo N.º 276 que vendría a ser el régimen laboral general de los servidores públicos en el sector público peruano).

#### 4.5. Tamaño de muestra

##### A. Pobladores que radican en el distrito de Kumpirushiat

El tipo de muestra está considerado el muestreo probabilístico aleatorio, puesto que la muestra representará a una población finita y la selección de esta muestra se hará de forma aleatoria, por ende, cualquier individuo que forma parte de la población tendrá la misma probabilidad de formar parte de la muestra. (Ludeña, 2022)

La población la representó un total 7135 personas que radican en el distrito de Kumpirushiat. Al entender que la población es grande, se tomó en consideración que el margen de error sea del 9%, esto debido a que la mayoría de la población de estudio trabaja en campo y acceder a esos lugares se convierte en una limitante para el investigador. Por ende, la muestra se obtuvo gracias a la siguiente fórmula:

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

Donde:

- N = Total de la población (7135 personas)
- $Z_{\alpha/2}$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
- q = 1 - p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
- e = Margen de error (9%).

$$n = \frac{7135 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.09^2 \times (7135 - 1) + Z^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 116$$

Por consiguiente, la muestra será un total de 116 personas que actualmente viven en el distrito de Kumpirushiat.

## **B. Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiató**

Por otro lado, para la muestra del análisis cualitativo se utilizó el muestreo no probabilístico intencional, donde se seleccionó como muestra a 7 trabajadores del área administrativa (exactamente de la Unidad de Tesorería y caja, Unidad de Contabilidad, Unidad de Liquidación y Transferencia de Inversiones, Gerencia de Desarrollo Social, Pueblos Originario y Servicios Públicos, Mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiató, División de la Demuna, CIAM, OMAPEO, División de programas sociales). Son las oficinas que brindan atención a la población en general del Distrito de Kumpirushiató.

### **4.6. Técnicas de recolección de información**

La recolección de datos es un acopio de datos en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis. (Hernandez, Fernandez, y Batista, 2014)

- Encuesta: La encuesta es un recurso que se aplica a través de un instrumento conocido como cuestionario, el cual está dirigido exclusivamente a individuos y recoge datos sobre sus opiniones, conductas o percepciones. Esta herramienta puede generar resultados tanto cualitativos como cuantitativos, enfocándose en preguntas previamente organizadas con un orden coherente y un sistema de respuestas estructurado por niveles. (Arias y Covinos, 2021)
- Entrevista estructurada: La entrevista estructurada se diseña con preguntas cerradas que buscan que el entrevistado responda de manera directa y concreta, sin extenderse en sus respuestas. En esta técnica, el investigador elabora previamente el formato, organizando un conjunto de preguntas fijas y ordenadas, lo que facilita la unificación de criterios en el proceso. (Arias y Covinos, 2021)

- Como instrumento se utilizará las siguientes herramientas:
- Cuestionario: El cuestionario es una herramienta empleada frecuentemente para la recolección de datos en investigaciones científicas. Está compuesto por una serie de preguntas organizadas y numeradas en un formato tabular, acompañadas de opciones de respuesta que los encuestados deben seleccionar. No existen respuestas correctas o incorrectas, ya que cada respuesta contribuye a obtener un resultado distinto. Este instrumento se aplica a una muestra de personas que conforman la población del estudio. (Arias y Covinos, 2021)
- Ficha de entrevista: La ficha de entrevista es un documento que se utiliza como herramienta para recopilar información del entrevistado con fines de estudio. Puede completarse manualmente o de manera digital, pero su edición es exclusiva del investigador, de modo que el entrevistado no tiene acceso para manipularla. (Arias y Covinos, 2021).

#### **4.6.1. *Confiabilidad de los datos***

La determinación de la confiabilidad es el proceso de establecer de cuan fiable, coherente, consistente y estable es el instrumento elaborado. Para medirlo utilizamos el índice de confiabilidad denominada Alfa de Cronbach, Pérez (2022) expresa que si el valor de Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.7 se determina que el instrumento es fiable.

#### **Tabla 2.**

#### *Rangos del Alfa de Cronbach.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Consistencia interna</b>
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	Buena
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Cuestionable
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Pobre
$\alpha < 0.5$	Inaceptable

*Nota:* Obtenida de Pérez (2022).

#### **4.6.2. Validez de contenido**

La validez de contenido del instrumento se determinó mediante el enfoque de juicio de expertos, con un total de dos expertos que evaluaron el nivel de acuerdo entre ellos y los distintos ítems del instrumento. Se exigió un análisis suficiente, claro, coherente y pertinente. Utilizando una escala de valoración.

#### **4.7. Técnicas de análisis e interpretación de la información.**

Para el análisis e interpretación de la información se emplearon técnicas de carácter cuantitativo y cualitativo, con el propósito de obtener una comprensión integral del fenómeno estudiado.

En el caso del enfoque cuantitativo, se aplicó un cuestionario estructurado con escala tipo Likert a los ciudadanos del distrito de Kumpirushiat que alguna vez solicitaron un servicio en la municipalidad. Los datos recolectados fueron procesados mediante los programas Microsoft Excel y SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), lo que permitió realizar un análisis descriptivo de frecuencias, porcentajes, tablas y gráficos, orientado a identificar los niveles de percepción sobre la calidad del servicio municipal.

En complemento, desde el enfoque cualitativo, se efectuaron entrevistas estructuradas al personal encargado de la atención al ciudadano, con el objetivo de obtener información más profunda respecto a los procedimientos, actitudes y limitaciones en la gestión de la calidad del servicio. La información obtenida fue analizada mediante la triangulación de datos, categorizando las respuestas según las dimensiones e indicadores planteados en el estudio.

## Capítulo V

### Resultados y discusión

#### 5.1. Procesamiento, análisis y resultados

##### 5.1.1. Procesamiento

###### A. Herramienta

Las herramientas utilizadas en la presente investigación fue el cuestionario dirigido a las personas que viven en el distrito de Kumpirushiato, por otro lado, se utilizó la entrevista dirigida al personal de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato que tiene contacto directo con la ciudadanía.

###### B. Validez

Para validar el instrumento se utilizó el juicio de expertos dirigido a docentes especialistas de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, después de aplicar el instrumento se validó los resultados mediante el Alfa de Cronbach.

###### C. Confiabilidad

###### Tabla 3.

*Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach.*

Variable / Dimensiones	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Calidad de servicio	0.733	20
Aspectos tangibles	0.710	4
Fiabilidad	0.752	4
Capacidad de respuesta	0.774	4
Seguridad	0.834	4
Empatía	0.814	4

Nota: Obtenida del software estadísticos SPSS.

Los resultados de Alfa de Cronbach demuestran que el instrumento utilizado es confiable porque el valor es  $\alpha > 0.5$ . De las 20 preguntas implementadas tiene un valor de  $\alpha = 0.799$ . Pérez (2022) indica que es viable un instrumento cuando el resultado de Alfa de Cronbach es mayor a 0.7. Por ende, el instrumento aplicado es

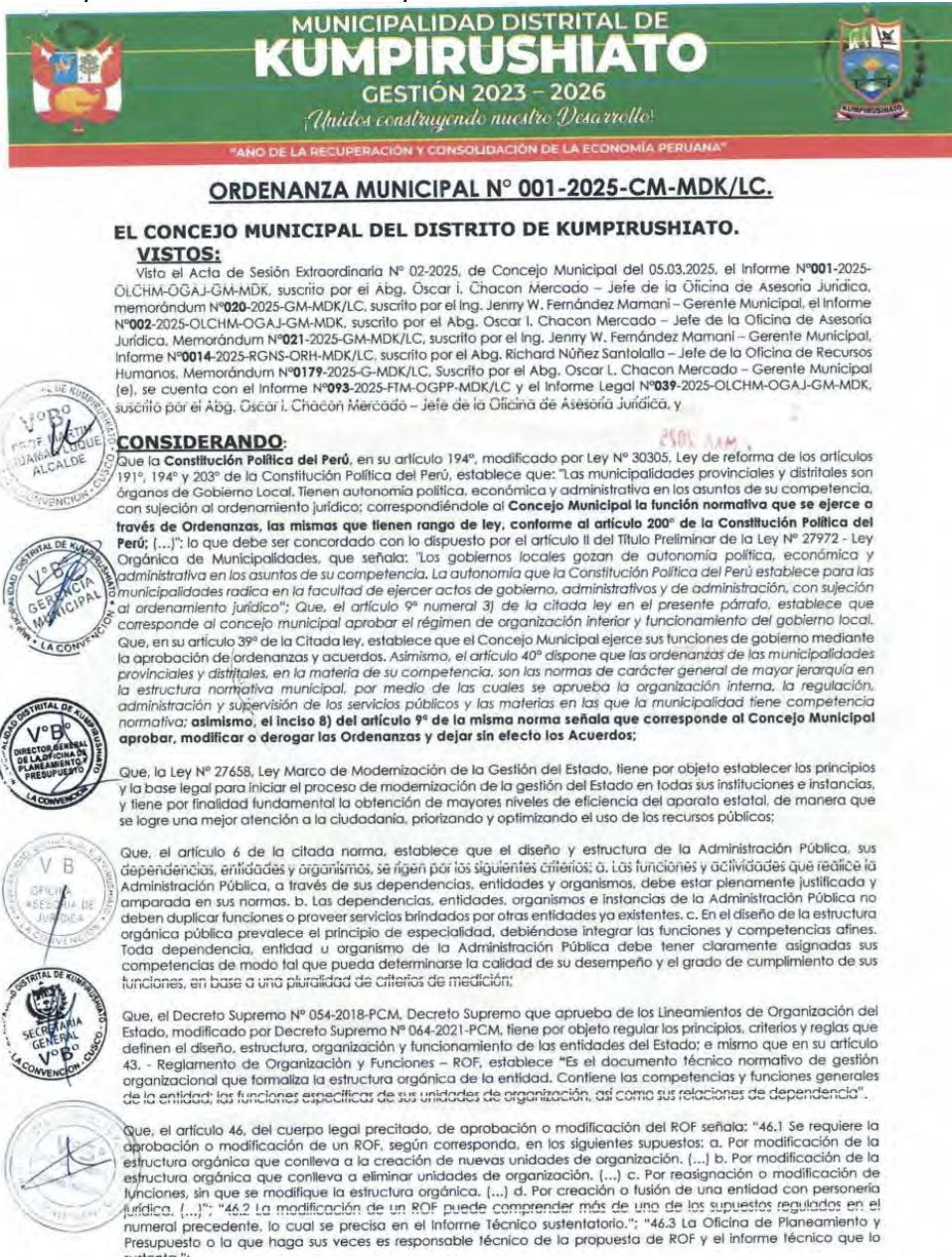
aceptable, debido a que las preguntas fueron claras y comprensibles para las personas encuestadas.

### 5.1.2. Análisis

### 5.1.2.1. Acervo documentario

Figura 3.

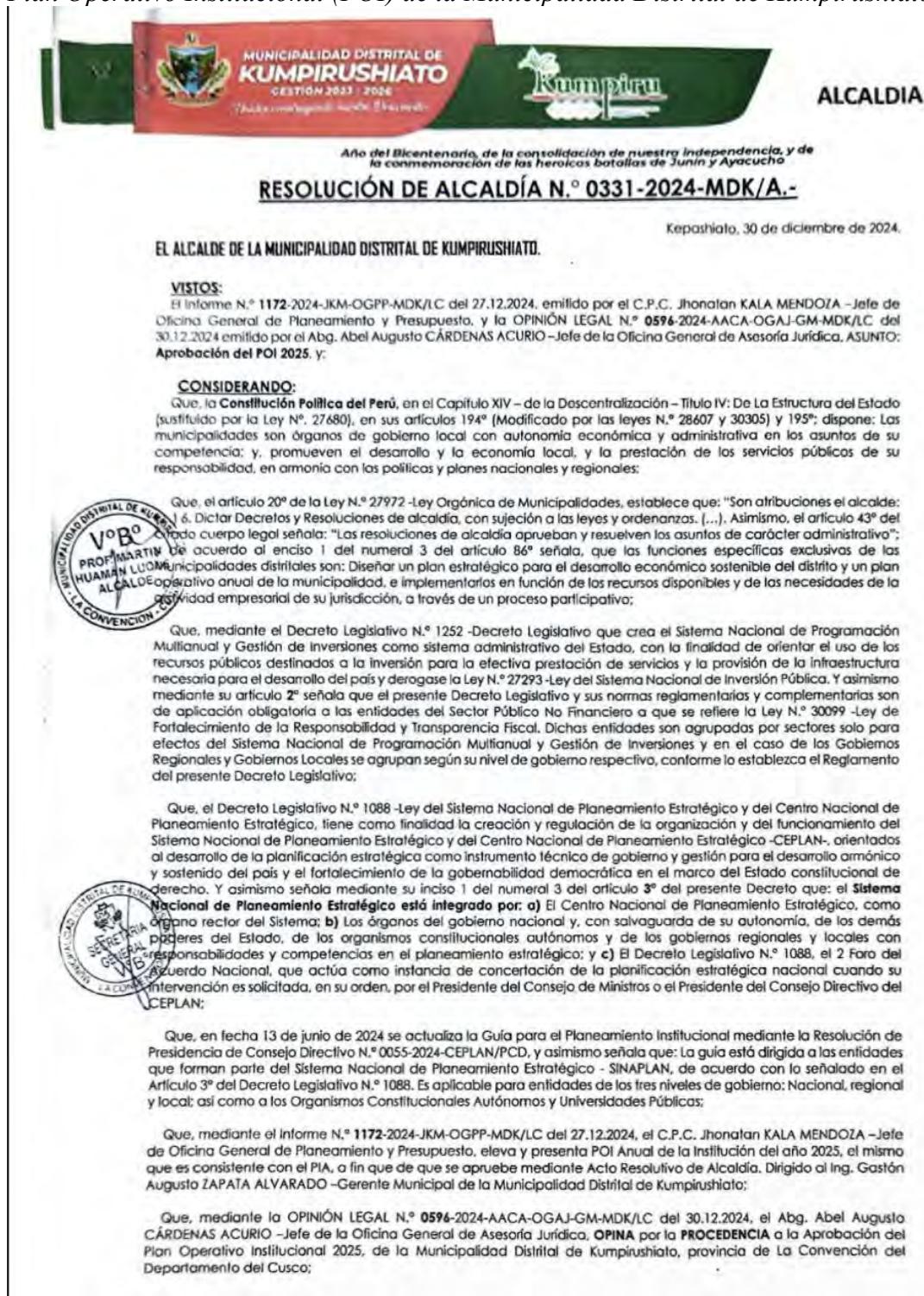
## *Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y la estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiató.*



*Nota:* Obtenida de la ordenanza municipal N° 01-2025-CM-MDK/LC.

**Figura 4.***Manual de clasificador de cargos de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato.*

*Nota: Obtenida de la ordenanza municipal N° 0014-2023-MDK/LC.*

**Figura 5.***Plan Operativo Institucional (POI) de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiatu.*

*Nota: Obtenida de la resolución de alcaldía N° 0031-2024-MDK/A.*

**Figura 6.***Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiatu.**"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"***RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0254-2023-MDK/A***Kepashiatu, 22 de diciembre del 2023.***EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KUMPIRUSHIATO****VISTO:**

La OPINIÓN LEGAL N°0392-2023-DOAJ/AGCS -MDK/GM, del Abg. ÁNGEL GUSTAVO CÉSPEDES SÁNCHEZ, Director de la Oficina de Asesoría Jurídica - MDK., ASUNTO: Procedente la Aprobación del Plan Estratégico Institucional PEI 2024-2028, Y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución Política del Perú. (Capítulo XIV – DE LA DESCENTRALIZACIÓN, sustituido por la Ley N° 27680<sup>o</sup>) Normas pertinentes:

**Artículo 194º.** - (Artículo modificado por la Ley N° 28607 y la ley N° 30305<sup>o</sup>)

Los municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. (...)

**Artículo 195º.** - Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo. (...)

Que, la LEY N° 27972<sup>o</sup> [Ley Orgánica de Municipalidades]. Normas pertinentes:

**Artículo II.- Autonomía**

Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.

**Son atribuciones del alcalde:** (...)

Que, el DECRETO LEGISLATIVO N° 1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico.

**Artículo 1.** Finalidad y ámbito de regulación de la Ley

La presente ley tiene por finalidad la creación y regulación de la organización y del funcionamiento del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico -CEPLAN-, orientados al desarrollo de la planificación estratégica como instrumento técnico de gobierno y gestión para el desarrollo armónico y sostenido del país y el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática en el marco del Estado constitucional de derecho.

**Artículo 2.** Creación y finalidad del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico

2.1. Créase el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico como conjunto articulado e integrado de órganos, subsistemas y relaciones funcionales cuya finalidad es coordinar y viabilizar el proceso de planeamiento estratégico nacional para promover y orientar el desarrollo armónico y sostenido del país.  
2.2. Créase el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico -CEPLAN-, como organismo de derecho público cuya finalidad es constituirse como el órgano rector y orientador del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico. Sus competencias son de alcance nacional y constituye un pliego presupuestario.

**Artículo 3.** Estructura general del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico

3.1. El Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico está integrado por: a) el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, como órgano rector del Sistema; b) los órganos del gobierno nacional y, con salvaguarda de su autonomía, de los demás poderes del Estado, de los organismos constitucionales autónomos y de los gobiernos regionales y locales con responsabilidades y competencias en el planeamiento estratégico; c) el Foro del Acuerdo Nacional, que actúa como instancia de concertación de la planificación estratégica nacional cuando su intervención es solicitada, en su orden, por el Presidente del Consejo de Ministros o el Presidente del Consejo Directivo del CEPLAN.

**Artículo 7.** Definición, integrantes, quórum y competencia del Consejo Directivo del CEPLAN

*Nota: Obtenida de la resolución de alcaldía N° 0254-2023-MDK/A.*



El acervo documentario de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiatu constituye un soporte fundamental para la gestión de la calidad de servicio, al reunir normativas y planes que orientan el funcionamiento institucional. En primer lugar, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y la estructura orgánica (Figura 3) establecen las competencias, responsabilidades y funciones de cada unidad, garantizando una organización clara que permite brindar servicios de manera eficiente y ordenada. Asimismo, el Manual de Clasificador de Cargos (Figura 4) detalla los perfiles, funciones y requisitos del personal, lo que resulta esencial para asegurar que los servidores municipales cuenten con las capacidades adecuadas para responder a las necesidades de la ciudadanía.

De igual modo, el Plan Operativo Institucional (POI) (Figura 5) y el Plan Estratégico Institucional (PEI) (Figura 6) representan instrumentos de gestión orientados a la planificación, ejecución y evaluación de las actividades municipales. El POI organiza las metas y acciones a corto plazo, vinculadas directamente con la atención de los servicios públicos, mientras que el PEI define las estrategias a mediano y largo plazo para lograr el desarrollo institucional y la mejora continua. En conjunto, estos documentos permiten articular la gestión municipal con la calidad del servicio, asegurando que las acciones estén alineadas con los objetivos institucionales y las expectativas de la población.

### 5.1.2.2. Resultados cuantitativos

#### A. Dimensión 1: Aspectos tangibles

**Tabla 4.**

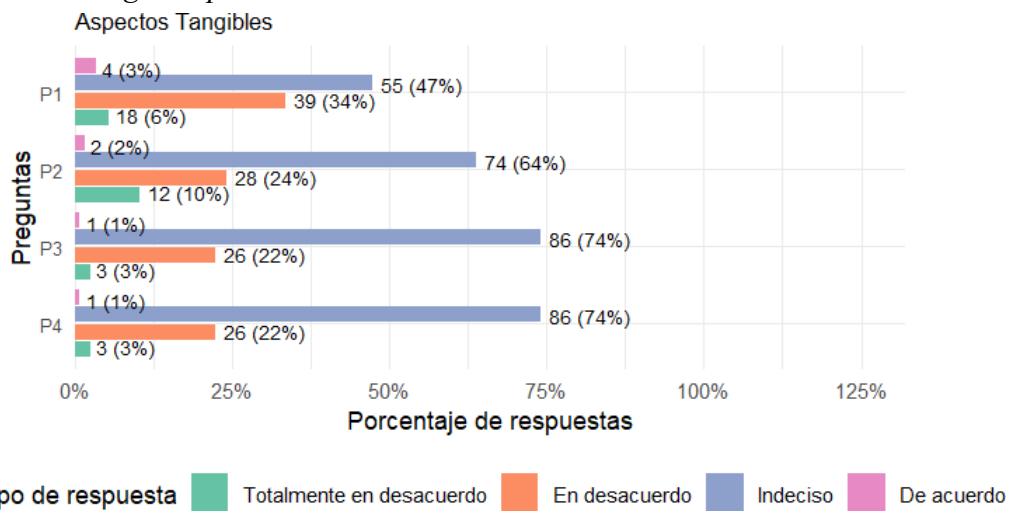
*Aspectos tangibles por ítem.*

		Aspectos tangibles	
		Frecuencia	Porcentaje
1. Las instalaciones de la municipalidad están en buenas condiciones.	Totalmente en desacuerdo	17	14.7%
	En desacuerdo	42	36.2%
	Indeciso	52	44.8%
	De acuerdo	5	4.3%
2. La municipalidad cuenta con equipos modernos y actualizados para el servicio.	Totalmente en desacuerdo	14	12.1%
	En desacuerdo	29	25.0%
	Indeciso	70	60.3%
	De acuerdo	3	2.6%
3. Los empleados mantienen una apariencia pulcra y profesional.	Totalmente en desacuerdo	7	6.0%
	En desacuerdo	14	12.1%
	Indeciso	53	45.7%
	De acuerdo	42	36.2%
4. La logística de la municipalidad es eficiente y organizada.	Totalmente en desacuerdo	4	3.4%
	En desacuerdo	34	29.3%
	Indeciso	77	66.4%
	De acuerdo	1	0.9%

Nota: Obtenida del software estadísticos SPSS.

**Figura 7.**

*Aspectos tangibles por ítem.*



Nota: Obtenida del software estadísticos SPSS.

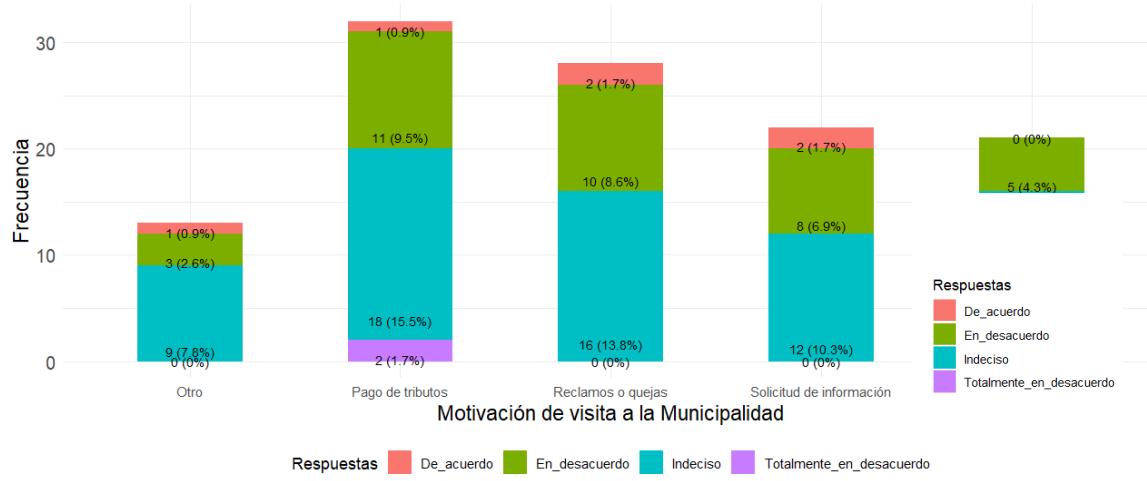
**Análisis e interpretación:**

Los resultados muestran que una parte considerable de los encuestados tiene una percepción negativa o ambigua respecto a los aspectos tangibles de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat. El 50.9% de los ciudadanos está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con que las instalaciones están en buenas condiciones, mientras que el 44.8% se mantiene indeciso. En cuanto al uso de equipos modernos y actualizados, un 37.1% está en desacuerdo y un 60.3% no tiene una postura clara. En lo referente a la presentación del personal, aunque un 36.2% está de acuerdo, el 45.7% permanece indeciso. Finalmente, respecto a la eficiencia logística, el 66.4% se mantiene indeciso y el 32.7% expresa desacuerdo. Esta concentración de respuestas en los niveles de indecisión y desacuerdo evidencia que existe una débil percepción positiva de las condiciones físicas, tecnológicas y organizativas de la institución.

La ambigüedad y descontento en las respuestas revela impactos concretos en la gestión de la calidad del servicio. La falta de instalaciones adecuadas y visibles mejoras tecnológicas limita la confianza del ciudadano en la capacidad operativa de la municipalidad. Asimismo, la alta indecisión podría deberse a la escasa comunicación institucional sobre las inversiones realizadas en infraestructura y equipamiento, lo que genera una percepción de estancamiento o abandono. Esto sugiere que la gestión de calidad debe priorizar no solo la mejora de condiciones tangibles, sino también su visibilización hacia el usuario, ya que la percepción ciudadana juega un papel fundamental en la legitimidad institucional. Un entorno físico moderno, ordenado y bien presentado transmite eficiencia y profesionalismo, por lo tanto, su descuido puede erosionar la imagen pública de la municipalidad y reducir la satisfacción con los servicios ofrecidos.

**Tabla 5.***Cruce entre aspectos tangibles y motivación de visita a la Municipalidad.*

Motivación de visita a la Municipalidad	Tabla cruzada Aspectos tangibles por Motivación de visita a la Municipalidad									
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Pago de tributos	2	1.7%	11	9.5%	18	15.5%	1	0.9%	32	27.6%
Solicitud de información	0	0.0%	8	6.9%	12	10.3%	2	1.7%	22	19.0%
Tramites administrativos	1	0.9%	5	4.3%	15	12.9%	0	0.0%	21	18.1%
Reclamos o quejas	0	0.0%	10	8.6%	16	13.8%	2	1.7%	28	24.1%
Otro	0	0.0%	3	2.6%	9	7.8%	1	0.9%	13	11.2%
Total	3	2.6%	37	31.9%	70	60.3%	6	5.2%	116	100.0%

*Nota:* Obtenida del software estadísticos SPSS.**Figura 8.***Cruce entre aspectos tangibles y motivación de visita a la Municipalidad.**Nota:* Obtenida del software estadísticos SPSS.

### Análisis e interpretación:

Los resultados evidencian que existe una fuerte concentración de respuestas indecisas (60.3%) y en desacuerdo (31.9%) respecto a los aspectos tangibles de la municipalidad, independientemente de la motivación de visita. Esto pone en evidencia que, sin importar el motivo por el que los usuarios se acercan a la municipalidad, existe una percepción generalizada de deficiencia o desconocimiento sobre las condiciones físicas, logísticas y tecnológicas de la institución.

La gestión de calidad en la Municipalidad de Kumpirushiató enfrenta impactos directos derivados de la baja valoración de sus aspectos tangibles, lo cual incide negativamente en la experiencia del usuario y en su confianza institucional. La alta frecuencia de visitas por reclamos y quejas, asociada a percepciones de deficiencias físicas y tecnológicas, evidencia que la carencia de condiciones adecuadas no solo deteriora la imagen institucional, sino también incrementa el número de conflictos o insatisfacciones que demandan atención. Asimismo, la elevada indecisión puede interpretarse como una consecuencia de la falta de comunicación visual o informativa sobre las mejoras realizadas, lo que impide que los ciudadanos valoren positivamente los recursos de la entidad. En conjunto, estos resultados plantean la urgencia de fortalecer tanto la infraestructura y equipamiento como los canales de información y comunicación con los usuarios.

Los resultados obtenidos reflejan una percepción mayoritariamente negativa o indiferente de los pobladores respecto a los aspectos tangibles de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiató, lo que coincide con el modelo SERVQUAL, que identifica la apariencia de las instalaciones, el equipo y la presentación del personal como dimensiones clave en la evaluación de la calidad del servicio (Narváez et al., 2020). La alta proporción de respuestas indecisas sugiere un desconocimiento o falta de visibilidad sobre los recursos municipales, lo que puede estar vinculado con la falta de comunicación efectiva y la ausencia de un enfoque centrado en el usuario, aspectos resaltados en la ISO 9001:2015. (Zendesk, 2023)

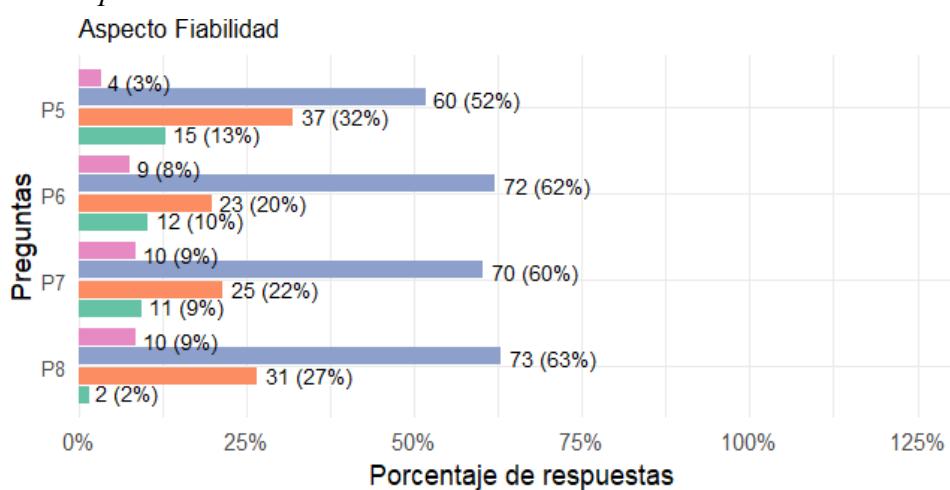
## B. Dimensión 2: Fiabilidad

**Tabla 6.**  
*Fiabilidad por ítem.*

		Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente en desacuerdo	15	12.93%
5. La municipalidad cumple con los plazos cuando ofrece un servicio.	En desacuerdo	37	31.90%
	Indeciso	60	51.72%
	De acuerdo	4	3.45%
6. El personal soluciona los problemas que se presentan de forma adecuada.	Totalmente en desacuerdo	12	10.34%
	En desacuerdo	23	19.83%
	Indeciso	72	62.07%
	De acuerdo	9	7.76%
	Totalmente en desacuerdo	11	9.48%
7. Los trabajadores conocen bien su trabajo y lo hacen correctamente	En desacuerdo	25	21.55%
	Indeciso	70	60.34%
	De acuerdo	10	8.62%
8. Los servicios que da la municipalidad se realizan sin errores.	Totalmente en desacuerdo	2	1.72%
	En desacuerdo	31	26.72%
	Indeciso	73	62.93%
	De acuerdo	10	8.62%

Nota: Obtenida del software estadísticos SPSS.

**Figura 9.**  
*Fiabilidad por ítem.*



Tipo de respuesta    Totalmente en desacuerdo    En desacuerdo    Indeciso    De acuerdo

Nota: Obtenida del software estadísticos SPSS.

### **Análisis e interpretación:**

Los resultados sobre la dimensión de fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat evidencian una tendencia marcada hacia la indecisión de los usuarios, con porcentajes que superan el 60% en tres de los cuatro ítems evaluados. El 51.72% de los encuestados no tiene una opinión clara sobre el cumplimiento de plazos, mientras que el 44.83% manifiesta estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, lo que evidencia una percepción de incumplimiento institucional. En la capacidad del personal para solucionar problemas, un 62.07% se mantiene indeciso y un 30.17% muestra una valoración negativa. Esta misma tendencia se observa en el conocimiento del personal (60.34% indecisión) y en la ejecución de servicios sin errores (62.93% indecisión). Si bien los niveles de acuerdo son bajos, los niveles de desacuerdo y total desacuerdo superan en varios ítems el 30%, lo que denota una percepción crítica significativa hacia la calidad del servicio.

Los hallazgos reflejan un impacto directo de la percepción negativa y la ambigüedad ciudadana sobre la fiabilidad en la gestión de calidad de la municipalidad. La falta de cumplimiento de plazos y la limitada percepción de competencia del personal municipal debilitan la confianza de los usuarios y afectan negativamente la credibilidad institucional. La alta proporción de respuestas indecisas sugiere falta de transparencia en la atención, escasa comunicación sobre los procesos, o bajo nivel de interacción entre ciudadanos y servicios municipales, lo que impide a los usuarios emitir juicios informados. Esta percepción ambigua y, en muchos casos negativa, puede traducirse en una menor disposición ciudadana a participar activamente en los procesos municipales o a valorar los servicios públicos. En consecuencia, se vuelve urgente implementar estrategias de mejora en la capacitación del personal, establecer protocolos más claros y visibles de atención, y asegurar el cumplimiento de los plazos prometidos, para aumentar la fiabilidad del servicio.

y mejorar la percepción global de calidad por parte de la población.

Los resultados obtenidos reflejan una percepción ambivalente sobre la fiabilidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiatu, con una alta proporción de respuestas indecisas y percepciones negativas en aspectos clave como el cumplimiento de tiempos, la resolución de problemas y el conocimiento del personal. Según la teoría, la calidad del servicio se basa en la percepción del usuario y su relación con la satisfacción (Khan et al., 2021), así como en la fiabilidad, que implica puntualidad y exactitud en la prestación del servicio (Solano y Uzcátegui, 2017). La falta de claridad en la experiencia de los ciudadanos puede deberse a deficiencias en la comunicación y gestión municipal, lo que resalta la necesidad de mejorar la capacitación del personal y fortalecer la confianza en la institución a través de estrategias de mejora continua y enfoque en la satisfacción ciudadana (ISO 9001:2015, Zendesk, 2023).

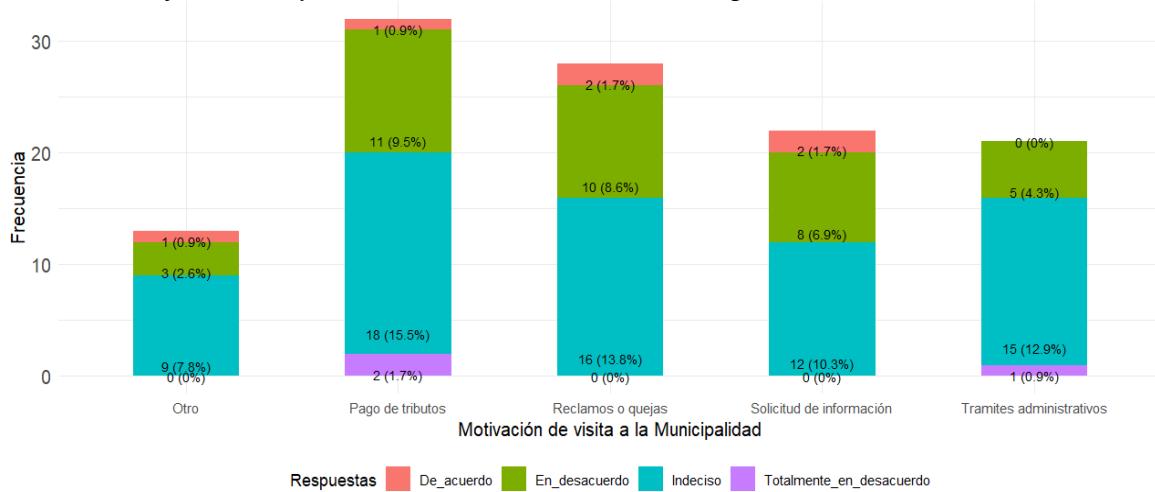
**Tabla 7.**

*Cruce entre fiabilidad y motivación de visita a la Municipalidad.*

Motivación de visita a la Municipalidad	Tabla cruzada Fiabilidad por Motivación de visita a la Municipalidad									
	Totalmente desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Pago de tributos	1	0.9%	12	10.3%	18	15.5%	1	0.9%	32	27.6%
Solicitud de información	2	1.7%	5	4.3%	14	12.1%	1	0.9%	22	19.0%
Tramites administrativos	1	0.9%	12	10.3%	8	6.9%	0	0.0%	21	18.1%
Reclamos o quejas	3	2.6%	7	6.0%	17	14.7%	1	0.9%	28	24.1%
Otro	0	0.0%	3	2.6%	6	5.2%	4	3.4%	13	11.2%
Total	7	6.0%	39	33.6%	63	54.3%	7	6.0%	116	100.0%

*Nota:* Obtenida del software estadísticos SPSS.

**Figura 10.**  
*Cruce entre fiabilidad y motivación de visita a la Municipalidad.*



Nota: Obtenida del software estadísticos SPSS.

#### Análisis e interpretación:

El cruce entre la motivación de visita a la Municipalidad Distrital de Kumpirushiatu y la percepción de fiabilidad revela que un 54.3% de los encuestados se mantiene indeciso, lo que indica una falta de percepción clara sobre la capacidad del municipio para brindar servicios confiables. Esta tendencia es especialmente notable en los casos de pago de tributos (15.5%), reclamos o quejas (14.7%) y solicitud de información (12.1%), donde se concentra la mayor indecisión. Además, se evidencia una presencia significativa de respuestas negativas, particularmente en trámites administrativos (11.2%) y pago de tributos (11.2%), mientras que las valoraciones positivas son mínimas en todos los motivos, sin superar el 3.4%. Esta distribución sugiere que las interacciones frecuentes con servicios administrativos específicos están asociadas a una mayor percepción de baja fiabilidad, posiblemente por experiencias pasadas de incumplimiento o falta de atención oportuna.

Los resultados reflejan que la percepción de fiabilidad del servicio está directamente afectada por el motivo de visita, lo que implica una relación causal entre las interacciones ciudadanas y la confianza en la gestión municipal. Cuando los ciudadanos acuden por trámites clave como pagos, información o quejas, y experimentan respuestas poco eficientes, esto impacta negativamente en su percepción global sobre la calidad del servicio. La alta indecisión puede interpretarse como consecuencia de una débil comunicación institucional, falta de transparencia en los procedimientos y una gestión ineficiente de la atención al público, lo cual genera incertidumbre en la ciudadanía. Esto repercute de forma concreta en la calidad percibida del servicio municipal, debilitando la legitimidad de la gestión y reduciendo la disposición ciudadana a colaborar o participar en procesos municipales. Por tanto, es necesario establecer mecanismos de mejora continua en los canales de atención, reforzar la formación del personal en trato al ciudadano y visibilizar públicamente los tiempos de respuesta y cumplimiento, con el fin de consolidar la fiabilidad como pilar clave de una gestión pública eficiente.

Los resultados obtenidos reflejan una percepción ambigua sobre la fiabilidad de los servicios municipales en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiatu, evidenciada en el alto porcentaje de encuestados que se mantiene indeciso. Según la teoría, la calidad del servicio público debe enfocarse en comprender y superar las expectativas de los ciudadanos (Khan et al., 2021), lo cual parece no cumplirse en este caso. Además, la norma ISO 9001:2015 resalta la importancia del enfoque al cliente y la mejora continua (Zendesk, 2023), lo que sugiere la necesidad de estrategias que fortalezcan la confianza en los servicios municipales. Finalmente, la dimensión de fiabilidad del modelo SERVQUAL indica que la eficiencia y el cumplimiento puntual son clave para garantizar la satisfacción ciudadana (Solano y Uzcátegui, 2017), aspectos que la municipalidad debe reforzar para

mejorar su gestión.

### C. Dimensión 3: Capacidad de respuesta

**Tabla 8.**

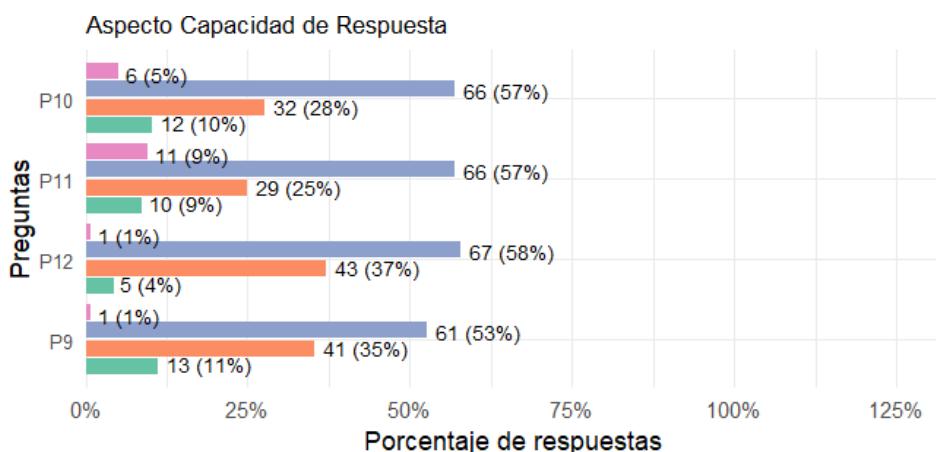
*Capacidad de respuesta por ítem.*

		Frecuencia	Porcentaje
9. La municipalidad atiende rápido cuando alguien hace una solicitud.	Totalmente en desacuerdo	13	11.21%
	En desacuerdo	41	35.34%
	Indeciso	61	52.59%
	De acuerdo	1	0.86%
10. La municipalidad cuenta con el personal suficiente para atender a los ciudadanos.	Totalmente en desacuerdo	12	10.34%
	En desacuerdo	32	27.59%
	Indeciso	66	56.90%
	De acuerdo	6	5.17%
11. El personal brinda información a los ciudadanos de manera directa y entendible.	Totalmente en desacuerdo	10	8.62%
	En desacuerdo	29	25.00%
	Indeciso	66	56.90%
	De acuerdo	11	9.48%
12. Atienden sin hacer esperar mucho tiempo.	Totalmente en desacuerdo	5	4.31%
	En desacuerdo	43	37.07%
	Indeciso	67	57.76%
	De acuerdo	1	0.86%

Nota: Obtenida del software estadísticos SPSS.

**Figura 11.**

*Capacidad de respuesta por ítem.*



Tipo de respuesta    Totalmente en desacuerdo    En desacuerdo    Indeciso    De acuerdo

Nota: Obtenida del software estadísticos SPSS.

**Análisis e interpretación:**

Los resultados obtenidos en la dimensión de capacidad de respuesta evidencian un desempeño insuficiente por parte de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiatu en atender con eficacia las demandas ciudadanas. La mayoría de los encuestados se muestra indecisa respecto a la calidad de la atención recibida, superando el 56% en todos los indicadores evaluados, lo que refleja una falta de interacción significativa o de experiencias claras por parte de los usuarios. Sin embargo, lo más crítico es la proporción de respuestas negativas en aspectos clave como la rapidez para atender solicitudes (46.55%) y la atención sin demoras (41.38%), lo cual indica un problema estructural en la capacidad de respuesta institucional. Asimismo, la percepción de escasez de personal adecuado (27.59%) y la falta de comunicación clara (25%) refuerzan la hipótesis de que existen limitaciones operativas que afectan la eficiencia del servicio.

Existe una relación directa de causalidad entre la percepción de lentitud y desorganización en la atención y una gestión ineficaz de recursos humanos y procedimientos internos. La falta de personal suficiente y capacitado impacta negativamente en los tiempos de respuesta y en la calidad de la comunicación con los ciudadanos, generando desconfianza y descontento. Este escenario afecta de forma concreta la calidad del servicio público, ya que la demora en la atención y la falta de orientación adecuada limitan el acceso equitativo a los servicios municipales. Para mejorar esta situación, es fundamental que la municipalidad implemente estrategias de reorganización del personal, establezca protocolos ágiles de atención y promueva la capacitación continua en atención al ciudadano. Solo así podrá fortalecer su capacidad de respuesta y, con ello, elevar los niveles de satisfacción y confianza ciudadana, elementos esenciales en una gestión pública eficiente y centrada en el servicio.

Los resultados evidencian una percepción mayormente negativa o ambigua sobre la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, ya que la mayoría de los encuestados se muestra indecisa respecto a la disponibilidad del personal, la claridad en la comunicación y la eficiencia en la atención. Sin embargo, los altos niveles de desacuerdo en la rapidez de respuesta (35.34%) sugieren deficiencias en la gestión del servicio. Estos hallazgos se relacionan con la teoría de calidad de servicio, que resalta la importancia de la capacidad de respuesta como factor clave para la satisfacción del usuario (Bautista et al., 2017). Además, la falta de comunicación efectiva y la baja percepción de eficiencia contrastan con los principios de la calidad del servicio público, que enfatizan la necesidad de atender oportunamente las demandas ciudadanas y mejorar los procesos administrativos (Gobierno del Perú, 2024).

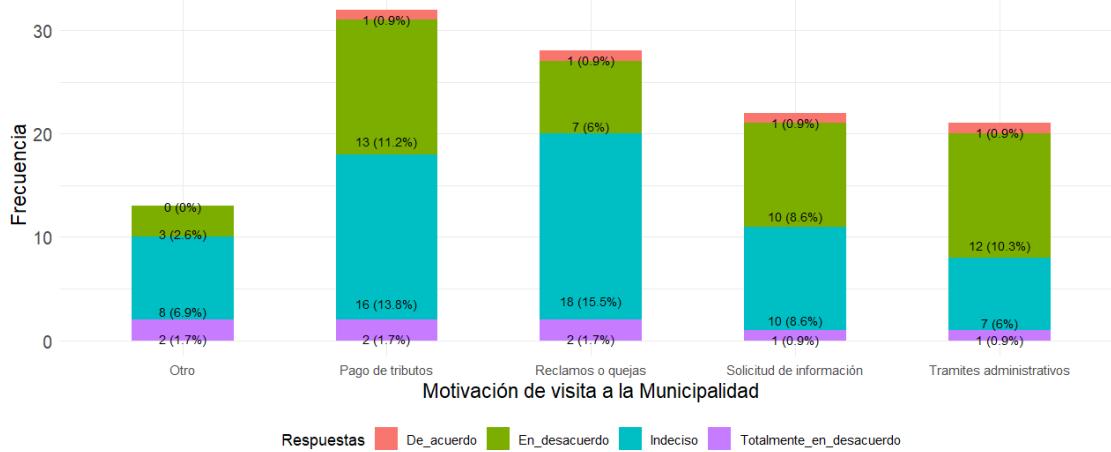
**Tabla 9.**

*Cruce entre capacidad de respuesta y motivación de visita a la Municipalidad.*

Tabla cruzada Capacidad de respuesta por Motivación de visita a la Municipalidad

Motivación de visita a la Municipalidad	Totalmente desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Pago de tributos	2	1.7%	13	11.2%	16	13.8%	1	0.9%	32	27.6%
Solicitud de información	1	0.9%	10	8.6%	10	8.6%	1	0.9%	22	19.0%
Tramites administrativos	1	0.9%	12	10.3%	7	6.0%	1	0.9%	21	18.1%
Reclamos o quejas	2	1.7%	7	6.0%	18	15.5%	1	0.9%	28	24.1%
Otro	2	1.7%	3	2.6%	8	6.9%	0	0.0%	13	11.2%
Total	8	6.9%	45	38.8%	59	50.9%	4	3.4%	116	100.0%

*Nota:* Obtenida del software estadísticos SPSS.

**Figura 12.***Cruce entre capacidad de respuesta y motivación de visita a la Municipalidad.*

Nota: Obtenida del software estadísticos SPSS.

#### Análisis e interpretación:

Los resultados evidencian que existe una tendencia generalizada de indecisión respecto a la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiató, con un 50.9% de los encuestados que no logra emitir una opinión clara sobre la eficiencia del servicio recibido. Esta ambigüedad es más pronunciada en casos sensibles como los reclamos o quejas (15.5%) y el pago de tributos (13.8%), donde se esperaría una atención más eficiente y notoria. A pesar de que estas dos categorías presentan el mayor número de opiniones “de acuerdo” (ambas con 0.9%), los porcentajes son insuficientes para hablar de una valoración positiva significativa. Por otro lado, en trámites administrativos, que son procesos rutinarios y fundamentales, el nivel de satisfacción es mínimo, sin superar el 0.9% en respuestas positivas y manteniendo un 6% de indecisos. Esta distribución sugiere una deficiencia transversal en la capacidad de respuesta sin importar el motivo de la visita.

Los resultados revelan que la falta de claridad en la experiencia del usuario está directamente relacionada con deficiencias en la organización y eficiencia del servicio municipal. El alto porcentaje de indecisos no solo refleja desinformación, sino también un

impacto concreto en la percepción ciudadana de calidad, ya que la incapacidad de ofrecer una atención clara, oportuna y diferenciada según el tipo de requerimiento genera desconfianza institucional. En términos de gestión, esto indica que la municipalidad no ha logrado establecer procesos de atención adaptados a la diversidad de demandas, lo cual limita su capacidad para responder de manera efectiva y oportuna. Por lo tanto, mejorar los flujos de atención diferenciada por tipo de trámite, establecer protocolos más visibles y comunicar tiempos de respuesta definidos serían acciones clave para reducir la ambigüedad percibida, incrementar la satisfacción del usuario y consolidar una gestión de calidad sostenida y confiable.

Los resultados obtenidos en la investigación revelan que la capacidad de respuesta de la municipalidad de Kumpirushiató genera incertidumbre en los ciudadanos, evidenciada en el alto porcentaje de encuestados que se mantienen indecisos respecto a los servicios recibidos. Según la teoría de calidad de servicio, esta percepción es clave, ya que la satisfacción del usuario depende de la capacidad de la entidad para superar sus expectativas (Khan et al., 2021). Además, la norma ISO 9001:2015 enfatiza la importancia del enfoque al cliente y la mejora continua, aspectos que parecen no estar consolidados en la municipalidad, lo que sugiere la necesidad de fortalecer estrategias para optimizar procesos y mejorar la percepción de confiabilidad. Desde la perspectiva del modelo SERVQUAL, la baja valoración de la capacidad de respuesta evidencia una deficiencia en la dimensión de fiabilidad y atención oportuna (Bautista et al., 2017), lo que subraya la urgencia de implementar estrategias orientadas a la eficiencia y transparencia en la gestión municipal.

## D. Dimensión 4: Seguridad

**Tabla 10.**  
*Seguridad por ítem.*

		Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente en desacuerdo	6	5.17%
13. Los trabajadores inspiran confianza por la forma en que atienden.	En desacuerdo	24	20.69%
	Indeciso	69	59.48%
	De acuerdo	15	12.93%
	Totalmente de acuerdo	2	1.72%
14. El personal está capacitado y sabe cómo orientar a los ciudadanos.	Totalmente en desacuerdo	9	7.76%
	En desacuerdo	30	25.86%
	Indeciso	68	58.62%
	De acuerdo	9	7.76%
	Totalmente en desacuerdo	8	6.90%
15. La atención del personal es amable y con respeto.	En desacuerdo	21	18.10%
	Indeciso	51	43.97%
	De acuerdo	36	31.03%
16. Los trámites se explican claramente y sin complicaciones.	Totalmente en desacuerdo	1	0.86%
	En desacuerdo	30	25.86%
	Indeciso	66	56.90%
	De acuerdo	17	14.66%
	Totalmente de acuerdo	2	1.72%

Nota: Obtenida del software estadísticos SPSS.

**Figura 13.**  
*Seguridad por ítem.*



Nota: Obtenida del software estadísticos SPSS.

**Análisis e interpretación:**

Los resultados obtenidos en la dimensión *Seguridad* reflejan una percepción ambigua por parte de los ciudadanos respecto a la confiabilidad del servicio municipal. La mayoría de encuestados se mantiene indecisa en aspectos clave como la confianza generada por la atención del personal (59.48%), la capacidad para orientar a los ciudadanos (58.62%), y la claridad de los trámites (56.90%), lo que evidencia una débil consolidación de estos elementos en la experiencia del usuario. Aunque el trato amable y respetuoso es el atributo mejor valorado, con un 31.03% de acuerdo, este aspecto no es suficiente para contrarrestar las limitaciones en capacitación y claridad procesal. Además, entre un 25% y 30% de los encuestados se muestra en desacuerdo o totalmente en desacuerdo en varias preguntas, lo que indica que la percepción negativa, si bien no mayoritaria, es significativa y persistente.

La alta proporción de respuestas indecisas sugiere que la falta de claridad, capacitación visible y procedimientos accesibles impide a los ciudadanos confiar plenamente en la gestión municipal, lo que afecta directamente la calidad percibida del servicio. Esta incertidumbre genera un impacto concreto en la gestión de calidad, ya que debilita la percepción de profesionalismo institucional y reduce la satisfacción ciudadana. El hecho de que el trato amable sea el aspecto mejor evaluado indica que la atención interpersonal no se ha traducido aún en una seguridad institucional sólida, debido a carencias en formación técnica del personal y en la comunicación efectiva de los procesos. Por tanto, se hace necesario implementar estrategias de capacitación continua, estandarización de protocolos y campañas informativas que reduzcan la ambigüedad percibida, fortalezcan la confianza ciudadana y mejoren de manera integral la gestión de la calidad del servicio público municipal.

Los resultados obtenidos en la dimensión Seguridad evidencian que, si bien el trato amable y respetuoso del personal es un aspecto positivo en la percepción ciudadana, existe una alta proporción de indecisos respecto a la confianza en los empleados, la capacitación del personal y la transparencia de los procesos municipales. Esto sugiere la necesidad de fortalecer la gestión de la calidad de servicio en la municipalidad, alineándose con los principios establecidos en la teoría. Según el modelo SERVQUAL (Narváez, et al., 2020), la seguridad en la prestación del servicio depende de la preparación y profesionalismo del personal, aspectos que están directamente vinculados con la confianza y credibilidad de la institución. Asimismo, la norma ISO 9001:2015, citada por Zendesk (2023), enfatiza que un enfoque de calidad debe basarse en la capacitación del equipo, la comunicación efectiva y la toma de decisiones basada en evidencia para reducir la incertidumbre.

**Tabla 11.**

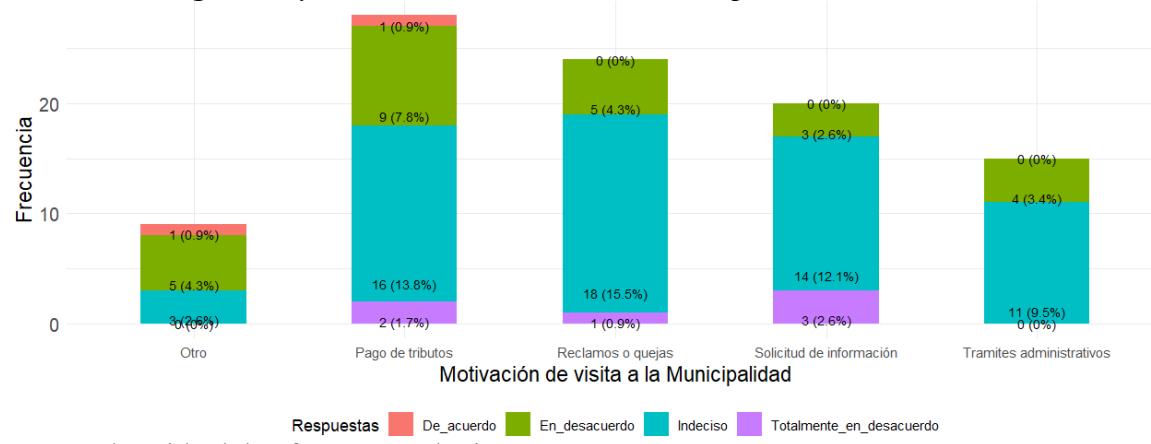
*Cruce entre seguridad y motivación de visita a la Municipalidad.*

Tabla cruzada Seguridad por Motivación de visita a la Municipalidad

Motivación de visita a la Municipalidad	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	fí	hi%	fí	hi%	fí	hi%	fí	hi%	fí	hi%
Pago de tributos	2	1.7%	9	7.8%	16	13.8%	1	0.9%	32	27.6%
Solicitud de información	3	2.6%	3	2.6%	14	12.1%	0	0.0%	22	19.0%
Tramites administrativos	0	0.0%	4	3.4%	11	9.5%	0	0.0%	21	18.1%
Reclamos o quejas	1	0.9%	5	4.3%	18	15.5%	0	0.0%	28	24.1%
Otro	0	0.0%	5	4.3%	3	2.6%	1	0.9%	13	11.2%
Total	6	5.2%	26	22.4%	62	53.4%	2	1.7%	116	100.0%

*Nota:* Obtenida del software estadísticos SPSS.

**Figura 14.**  
*Cruce entre seguridad y motivación de visita a la Municipalidad.*



Nota: Obtenida del software estadísticos SPSS.

#### **Análisis e interpretación:**

Los resultados de la dimensión *Seguridad*, en relación con la motivación de visita a la Municipalidad de Kumpirushiató, revelan una marcada tendencia a la indecisión (53.4%) en todas las categorías, lo cual refleja una percepción ambigua sobre la fiabilidad y profesionalismo institucional. Las visitas por pago de tributos (13.8%) y reclamos o quejas (15.5%) presentan los niveles más altos de indecisión, aunque con escasa aprobación (solo 0.9% de respuestas de acuerdo en ambos casos). Notoriamente, las motivaciones vinculadas a trámites administrativos y solicitud de información no registran ninguna valoración positiva, lo cual evidencia una ausencia de confianza en estas áreas específicas.

Estos resultados reflejan que la percepción de seguridad institucional está siendo afectada por la falta de orientación clara, protocolos visibles y personal capacitado, lo cual impacta de forma directa y negativa en la calidad del servicio municipal. La alta tasa de indecisión sugiere que la municipalidad no logra transmitir confianza ni garantizar experiencias consistentes, especialmente en servicios sensibles como trámites e información. La relación entre la motivación de visita y la percepción de seguridad revela

que cuando los ciudadanos acuden por trámites formales o búsqueda de información, la inseguridad institucional percibida tiende a incrementarse, lo cual podría estar generando desconfianza generalizada. Esta situación exige una intervención inmediata a través de procesos estandarizados, capacitación intensiva del personal y mecanismos de retroalimentación ciudadana, que no solo mejoren la atención, sino que contribuyan a consolidar una imagen institucional segura, profesional y confiable.

Los resultados obtenidos en la dimensión Seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad de Kumpirushiat evidencian una percepción de incertidumbre entre los ciudadanos, con un 53.4% de respuestas indecisas respecto a la confianza en la institución. Según el modelo SERVQUAL, la seguridad en el servicio se fundamenta en la preparación, amabilidad y profesionalismo del personal (Narváez, et al., 2020), lo que sugiere que la municipalidad debe fortalecer estos aspectos para mejorar la percepción de confianza. Asimismo, la norma ISO 9001:2015 resalta que el compromiso del equipo y la comunicación efectiva son fundamentales para garantizar un servicio de calidad (Zendesk, 2023). La baja valoración en trámites administrativos y solicitudes de información indica la necesidad de optimizar la fiabilidad del servicio, alineándose con la importancia de la mejora continua y la toma de decisiones basadas en evidencia para generar confianza y credibilidad en los usuarios (Becerra y Andrade, 2019).

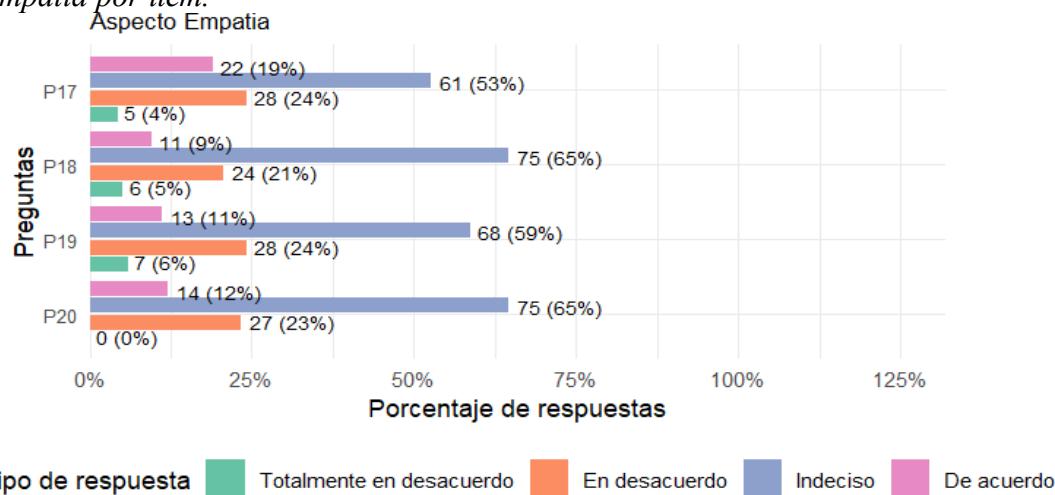
## E. Dimensión 5: Empatía

**Tabla 12.**  
*Empatía por ítem.*

		Frecuencia	Porcentaje
17. El personal se preocupa por atender de forma individual a cada ciudadano.	Totalmente en desacuerdo	5	4.31%
	En desacuerdo	28	24.14%
	Indeciso	61	52.59%
	De acuerdo	22	18.97%
18. Se nota que los trabajadores entienden lo que cada ciudadano necesita.	Totalmente en desacuerdo	6	5.17%
	En desacuerdo	24	20.69%
	Indeciso	75	64.66%
	De acuerdo	11	9.48%
19. El personal muestra interés real por ayudar a resolver los problemas.	Totalmente en desacuerdo	7	6.03%
	En desacuerdo	28	24.14%
	Indeciso	68	58.62%
	De acuerdo	13	11.21%
20. Es fácil presentar quejas o sugerencias en la municipalidad.	En desacuerdo	27	23.28%
	Indeciso	75	64.66%
	De acuerdo	14	12.07%

*Nota:* Obtenida del software estadísticos SPSS.

**Figura 15.**  
*Empatía por ítem.*



*Nota:* Obtenida del software estadísticos SPSS.

**Análisis e interpretación:**

En la dimensión *Empatía*, se evidencia una marcada tendencia a la indecisión en la percepción de los ciudadanos sobre el trato personalizado y la comprensión de sus necesidades. En los ítems relacionados con la preocupación individual (52.59% indeciso), comprensión de necesidades (64.66% indeciso), y el interés en resolver problemas (58.62% indeciso), la mayoría de los encuestados evita posicionarse claramente, lo que revela una falta de experiencias definidas o satisfactorias con el servicio municipal. Además, un 23.28% está en desacuerdo con la facilidad para presentar quejas o sugerencias, lo cual denota una debilidad crítica en los canales de comunicación y retroalimentación ciudadana. El bajo porcentaje de respuestas favorables en todos los ítems (solo entre 9% y 19%) confirma una percepción general de indiferencia institucional.

Estos resultados muestran un impacto negativo concreto de la falta de empatía sobre la gestión de la calidad del servicio en la municipalidad. La alta indecisión sugiere que los ciudadanos no experimentan interacciones consistentes o significativas con el personal, lo que reduce la confianza en el servicio público y limita la capacidad de la municipalidad para identificar y atender necesidades específicas. La carencia de mecanismos accesibles para quejas y sugerencias agrava este problema, impidiendo que la voz del ciudadano influya en la mejora continua. En consecuencia, esta desconexión actúa como un factor causal que deteriora la percepción de calidad del servicio, lo cual podría traducirse en menor participación ciudadana, aumento del descontento social y debilidades en la legitimidad institucional. Para revertir este impacto, se requiere una reestructuración de la atención al usuario basada en una cultura de escucha activa, capacitación en habilidades blandas y fortalecimiento de canales accesibles de comunicación bidireccional.

Según Narváez et al. (2020), sostiene que la empatía es clave en la calidad del servicio, ya que implica la capacidad de la organización para reconocer y atender las necesidades individuales de sus usuarios a través de una atención personalizada. Si bien la municipalidad obtiene una valoración positiva en este aspecto, la alta tasa de respuestas indecisas en ítems como la comprensión de necesidades (64.66%) y el interés por resolver inquietudes (58.62%) sugiere una desconexión en la prestación del servicio, posiblemente debido a barreras de comunicación o burocracia, factores que, según Cevallos et al. (2019), pueden afectar negativamente la percepción del servicio. Además, la baja accesibilidad para expresar quejas y sugerencias señala la necesidad de mejorar los mecanismos de retroalimentación, alineándose con el principio de gestión de relaciones de la norma ISO 9001:2015 (Zendesk, 2023), que enfatiza la importancia de establecer canales efectivos de comunicación para fortalecer la confianza y satisfacción del usuario.

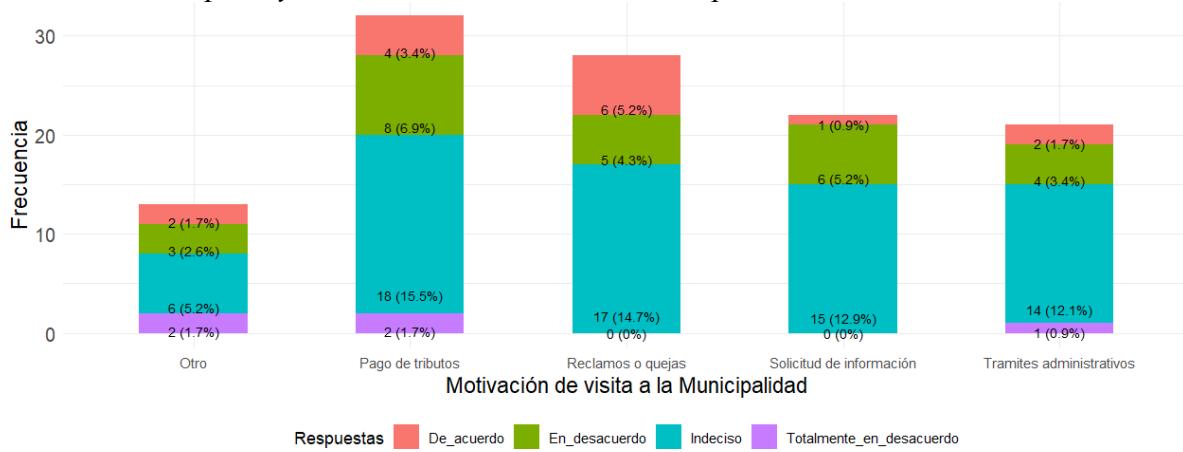
**Tabla 13.**

*Cruce entre empatía y motivación de visita a la Municipalidad.*

Motivación de visita a la Municipalidad	Tabla cruzada Empatía por Motivación de visita a la Municipalidad									
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Pago de tributos	2	1.7%	8	6.9%	18	15.5%	4	3.4%	32	27.6%
Solicitud de información	0	0.0%	6	5.2%	15	12.9%	1	0.9%	22	19.0%
Tramites administrativos	1	0.9%	4	3.4%	14	12.1%	2	1.7%	21	18.1%
Reclamos o quejas	0	0.0%	5	4.3%	17	14.7%	6	5.2%	28	24.1%
Otro	2	1.7%	3	2.6%	6	5.2%	2	1.7%	13	11.2%
Total	5	4.3%	26	22.4%	70	60.3%	15	12.9%	116	100.0%

Nota: Obtenida del software estadísticos SPSS.

**Figura 16.**  
*Cruce entre empatía y motivación de visita a la Municipalidad.*



*Nota:* Obtenida del software estadísticos SPSS.

#### Análisis e interpretación:

La dimensión *Empatía*, analizada según la motivación de visita a la municipalidad, revela una concentración significativa de respuestas indecisas (60.3%), lo cual sugiere una experiencia ambigua o poco diferenciada por parte de los ciudadanos. Esta indecisión es especialmente alta en casos vinculados a reclamos o quejas (14.7%), solicitud de información (12.9%), y trámites administrativos (12.1%), lo que evidencia una falta de interacción empática del personal con los usuarios que realizan gestiones clave. Asimismo, los niveles de desacuerdo (22.4%), más notorios en servicios como el pago de tributos (6.9%) y los reclamos (4.3%), señalan deficiencias en el trato humano y la atención individualizada en estos procesos. Apenas el 12.9% de respuestas favorables confirma una percepción generalizada de baja empatía en todos los tipos de atención.

Estos resultados muestran que la falta de empatía en la atención según el motivo de visita impacta negativamente en la calidad del servicio. La elevada tasa de indecisión refleja un modelo de atención estandarizado y poco personalizado, lo que limita la capacidad de la municipalidad para generar confianza y resolver eficazmente necesidades ciudadanas. En términos causales, la ausencia de un enfoque empático puede generar

frustración en trámites sensibles (como reclamos, quejas o solicitudes de información), reduciendo la satisfacción del usuario e incluso desincentivando el uso de servicios municipales. Esto evidencia una relación directa entre el déficit de empatía y una percepción débil de calidad, lo que exige acciones correctivas como la capacitación del personal en atención humanizada, la diferenciación del trato según el tipo de trámite, y la creación de un sistema de atención que priorice la escucha activa y la resolución efectiva de problemas.

Los resultados obtenidos en la dimensión Empatía evidencian una alta proporción de respuestas indecisas (60.3%), lo que sugiere que los ciudadanos del distrito de Kumpirushiat no perciben con claridad cómo la municipalidad responde a sus necesidades. Esto se relaciona con la base teórica de la calidad del servicio, que enfatiza la importancia de la empatía como un factor clave en la percepción de los usuarios (Narváez, et al., 2020). La falta de comunicación efectiva y personalización en los servicios municipales puede afectar la satisfacción del ciudadano, alineándose con el concepto de calidad de servicio, el cual destaca que la percepción del usuario está vinculada con la satisfacción de sus expectativas (Khan, et al., 2021). Asimismo, la norma ISO 9001:2015 resalta que un enfoque centrado en el cliente mejora la confianza y fidelización, por lo que la municipalidad debe trabajar en la mejora continua de sus procesos y la gestión de relaciones con los ciudadanos (Zendesk, 2023).

## F. Variable: Calidad de servicio

**Tabla 14.**

*Cruce entre calidad de servicio y frecuencia de visita a la Municipalidad.*

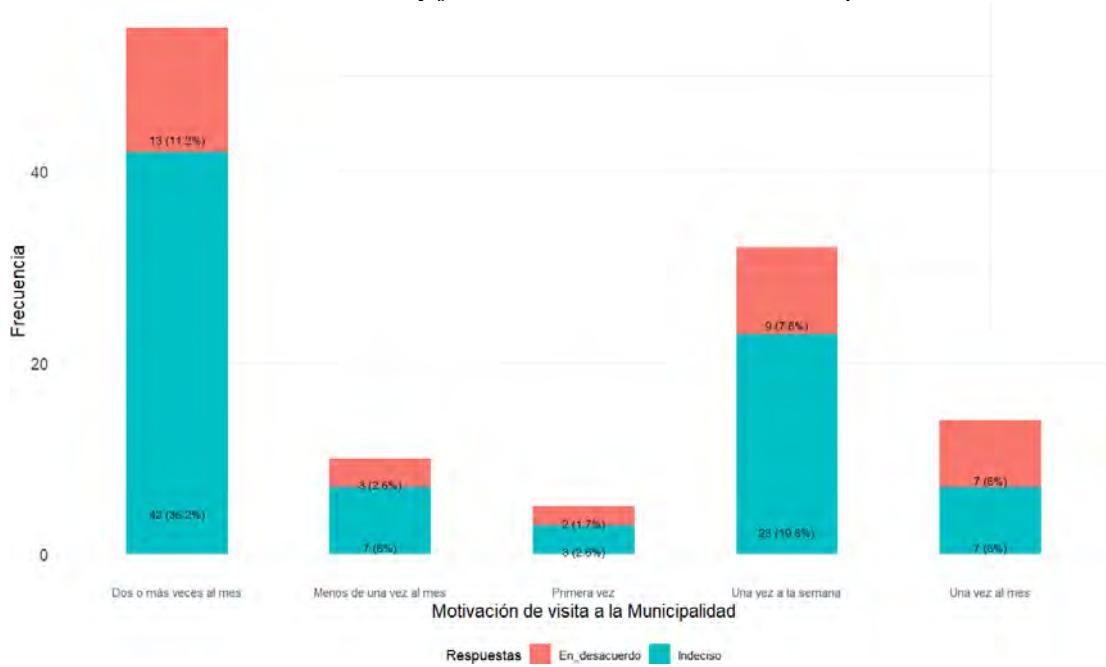
Tabla cruzada Calidad de servicio por Frecuencia de visita

Motivación de visita a la Municipalidad	En desacuerdo		Indeciso		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Una vez a la semana	9	7.8%	23	19.8%	32	27.6%
Dos o más veces al mes	13	11.2%	42	36.2%	55	47.4%
Una vez al mes	7	6.0%	7	6.0%	14	12.1%
Menos de una vez al mes	3	2.6%	7	6.0%	10	8.6%
Primera vez	2	1.7%	3	2.6%	5	4.3%
Total	34	29.3%	82	70.7%	116	100.0%

Nota: Obtenida del software estadísticos SPSS.

**Figura 17.**

*Cruce entre calidad de servicio y frecuencia de visita a la Municipalidad.*



Nota: Obtenida del software estadísticos SPSS.

### Análisis e interpretación:

La variable *Calidad de servicio*, cruzada con la *frecuencia de visita a la municipalidad*, evidencia que el 70.7% de los encuestados se muestran indecisos, lo cual revela una percepción ambigua y poco definida sobre la calidad de atención recibida. Este fenómeno es más pronunciado entre los ciudadanos que visitan la municipalidad con

mayor frecuencia: 36.2% de los que acuden dos o más veces al mes y 19.8% de los que acuden semanalmente no tienen una opinión clara, lo cual es crítico, ya que son quienes más experiencia tienen con el servicio. A su vez, el 29.3% expresó estar en desacuerdo con la calidad del servicio, destacando el 11.2% en desacuerdo entre quienes acuden dos o más veces al mes, lo que sugiere una insatisfacción sostenida en los usuarios frecuentes.

Estos resultados permiten establecer una relación causal entre la frecuencia de interacción con la municipalidad y la percepción de calidad del servicio: a mayor frecuencia de visita, mayor es la indecisión o el desacuerdo con la calidad percibida. Esto indica que el servicio no solo carece de estandarización y consistencia, sino que no genera experiencias positivas acumulativas, lo cual debilita la confianza ciudadana. El impacto en la gestión de calidad es claro: la falta de respuesta efectiva, atención diferenciada y seguimiento a las necesidades recurrentes de los usuarios frecuentes contribuye a una percepción negativa generalizada. Para mejorar esta situación, la municipalidad debe implementar mecanismos de retroalimentación continua, capacitación al personal orientada al trato al ciudadano y sistemas de gestión que permitan monitorear y ajustar los procesos de atención según los perfiles de usuario más frecuentes.

Los resultados obtenidos reflejan una percepción ambigua sobre la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato, evidenciada por el alto porcentaje de respuestas indecisas (70.7%). Esta incertidumbre en la percepción de los ciudadanos puede relacionarse con la teoría de calidad de servicio, que enfatiza la importancia de la satisfacción del cliente como un factor clave en la evaluación del servicio recibido (Khan et al., 2021). Según el modelo SERVQUAL, la calidad de servicio se compone de dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía (Bustamante et al., 2019), aspectos que podrían no estar siendo percibidos de manera consistente por los usuarios de

la municipalidad. Además, la norma ISO 9001:2015 destaca el enfoque al cliente y la mejora continua como principios fundamentales para la gestión de la calidad (Zendesk, 2023).

### 5.1.2.3. Resultados cualitativos

**Tabla 15.**

*Resultados cualitativos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad.*

Entrevistado	Aspectos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Personal de la oficina de Desarrollo Económico	Las instalaciones están dispersas en diferentes lugares, lo que retrasa los trámites.	La inestabilidad del internet y de la energía eléctrica dificultan cumplir con los tiempos prometidos.	Las solicitudes se gestionan dentro de un proceso, y la respuesta depende de los trámites involucrados.	Se trabajan en equipo y en coordinación con el jefe para mantener un comportamiento confiable y profesional.	Se fomenta la atención personalizada, con un trato respetuoso y la orientación adecuada para los ciudadanos.
Personal de la oficina de Supervisión	Su oficina no tiene un ambiente adecuado para organizar documentos y atender rápidamente a los ciudadanos.	El desafío principal es la falta de documentación en el distrito y la necesidad de viajar a Echarati para obtenerla.	La oficina ha liquidado 33 proyectos y atiende a los ciudadanos satisfactoriamente.	Se realizan reuniones semanales para planificar las actividades y garantizar un comportamiento profesional.	La atención es personalizada y se dialoga con los ciudadanos para entender sus necesidades.
Personal de la oficina de Archivos	Su oficina de archivos es reducida y no cuenta con espacio suficiente para organizar documentos	El espacio insuficiente y las dificultades con el internet afectan los tiempos de respuesta.	Se atiende a los ciudadanos de acuerdo con el orden de llegada y la documentación solicitada.	Se tiene una reunión constante con el jefe inmediato para asegurar el trato confiable y respetuoso hacia los ciudadanos.	Se facilita la atención personalizada y se asesora a los ciudadanos sobre cómo realizar sus trámites.
Personal de la unidad de Empadronamiento	Las instalaciones no son adecuadas, pero cuenta con materiales necesarios para sus actividades.	Espacios reducidos y poco personal, pero existe capacitación constante con todo el equipo.	Se organiza según el cronograma de visitas a comunidades y existe reuniones semanales para mejorar la atención.	Existe confianza, respeto, comunicación constante entre el equipo y transparencia en los trámites ejecutados.	El personal de la oficina es empático con las necesidades de los ciudadanos, pero existe carencia de comunicación intercultural.

Personal de la oficina de Logística	El ambiente es reducido y dificulta el desarrollo de actividades, pero cuenta con el equipo necesario para sus actividades.	Existe inestabilidad del internet, pero hay coordinación con las demás áreas.	Organizan las tareas para cumplir con los plazos establecidos y el personal brinda respeto y confianza dirigida a los ciudadanos.	La oficina se gana la confianza y respeto de los ciudadanos, la información que se brinda sigue una seria de procedimientos.	Se fomenta la atención fluida y respetuosa con los usuarios
Personal de la oficina de Tesorería	Las instalaciones son insuficientes debido a la construcción de nuevas instalaciones.	Existe problemas con el internet y la energía eléctrica en la zona.	Se cumplen con plazos establecidos por ley para pagos y ordenes de servicio. Existe apoyo entre las áreas.	Existe una constante comunicación entre el equipo para solucionar problemas de manera rápida y eficiente.	Se atiende a los ciudadanos de forma personalizada, pero la plataforma de reclamos es poco utilizada por desconocimiento.
Personal de la oficina Contabilidad	El ambiente es reducido y dificulta la atención, además que la oficina carece de equipos y materiales.	Existe problemas para cumplir con los tiempos establecidos debido a la falta de personal y equipo.	El personal está preparado para anticipar problemas y cumplir con los plazos establecidos.	El equipo mantiene confianza mutua y comunicación constante, además, asegura que la información contable se maneje de forma transparente.	El equipo trabaja para ofrecer una atención adecuada y personalizada a los ciudadanos.

Nota: Elaboración propia.

En general, la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat muestra áreas de mejora en cuanto a la infraestructura y recursos disponibles. La dispersión de las oficinas y el espacio limitado en diversas áreas afectan la eficiencia en los trámites y la atención al público. Las dificultades tecnológicas, como la inestabilidad del internet y la falta de documentación, también influyen negativamente en la fiabilidad y la capacidad de respuesta de la municipalidad. Sin embargo, el personal en su mayoría está comprometido con ofrecer un trato respetuoso y personalizado, demostrando empatía y manteniendo un ambiente de trabajo profesional y confiable a pesar de las dificultades.

A pesar de los retos mencionados, las áreas de seguridad y empatía parecen ser puntos fuertes dentro de la institución, ya que los empleados se esfuerzan por mantener la confianza y ofrecer un trato personalizado y respetuoso a los ciudadanos. Las reuniones periódicas y la coordinación entre los diferentes equipos permiten un comportamiento profesional y una mejor organización, aunque se podría mejorar la comunicación intercultural y la eficiencia en la gestión de trámites. En resumen, la municipalidad tiene un gran potencial para mejorar su servicio, especialmente si se abordan las limitaciones de infraestructura y recursos, y se optimiza la capacitación en las herramientas tecnológicas disponibles.

Es fundamental que la Municipalidad de Kumpirushiató invierta en la mejora de sus infraestructuras y equipos, así como en la capacitación constante del personal para fortalecer su capacidad de respuesta ante los desafíos tecnológicos y organizacionales.

Además, se recomienda mejorar la comunicación intercultural y aumentar la difusión de las plataformas digitales de reclamos, para garantizar que todos los ciudadanos puedan acceder fácilmente a los servicios y expresar sus inquietudes de manera efectiva.

## **5.2. Discusión de resultados**

Para el objetivo general, los resultados del análisis sobre la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiató muestran que la mayoría de los encuestados (70.7%) se encuentran indecisos sobre la calidad del servicio que reciben. Esta percepción ambigua resalta una falta de claridad en las experiencias de los usuarios, especialmente entre aquellos que visitan la municipalidad con mayor frecuencia. Este hallazgo guarda similitudes con lo planteado por Tonato (2017), quien identificó que la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos está influenciada por deficiencias en la comunicación, la estructura y el talento humano, lo que genera confusión y experiencias

negativas. De manera similar, Ruiz (2022) evidenció que, a pesar de percibir niveles aceptables de gestión municipal, la percepción pública de calidad se ve afectada por problemas de comunicación y falta de priorización en los proyectos, lo que coincide con los indicadores de insatisfacción observados en la Municipalidad de Kumpirushiato. Estas convergencias sugieren que, tanto en contextos locales como internacionales, la falta de una gestión efectiva y una comunicación clara afecta directamente la percepción ciudadana.

Por otro lado, a pesar de las similitudes mencionadas, se observan diferencias notables en relación con los antecedentes internacionales. En el estudio de Kon (2023), se identificó una correlación positiva y significativa ( $r=0.996$ ) entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, evidenciando que mejoras en la calidad generan un impacto directo en la percepción ciudadana. En contraste, los resultados en la Municipalidad de Kumpirushiato reflejan una percepción mayormente ambigua, lo que podría indicar que las estrategias implementadas en dicha municipalidad aún no logran un impacto significativo en la experiencia del usuario. Asimismo, Pico (2023) encontró percepciones mixtas, con niveles de satisfacción más definidos en ciertos aspectos, como proyectos de desarrollo local. Esto sugiere que, a diferencia de la Municipalidad de Kumpirushiato, otras municipalidades han avanzado en áreas específicas que logran generar satisfacción. En conjunto, estos resultados refuerzan la necesidad de implementar estrategias de mejora continua, con énfasis en la comunicación y la atención a los detalles técnicos y humanos, para cerrar la brecha entre percepción y calidad del servicio en la Municipalidad de Kumpirushiato.

Para el primer objetivo general, los resultados obtenidos en la investigación reflejan una percepción mayoritariamente negativa o indiferente respecto a los aspectos tangibles de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato, lo cual coincide

parcialmente con los hallazgos de Tonato (2017), quien identificó deficiencias estructurales, comunicacionales y en el talento humano en el Centro de Atención Universal del IESS en Ecuador, con un promedio de percepción del 54.4%. Al igual que en el caso de Kumpirushiato, en donde se evidenció alta indecisión (60.3% en equipos modernos y 66.4% en logística), Tonato también reportó problemas en la comunicación y acceso a servicios. Sin embargo, mientras en el estudio de Tonato los problemas del talento humano fueron el factor más crítico, en Kumpirushiato, la apariencia de los empleados obtuvo una percepción más positiva (36.2% de acuerdo), sugiriendo una diferencia en el impacto del recurso humano entre ambos contextos. Además, el alto porcentaje de respuestas indecisas en Kumpirushiato podría estar relacionado con el limitado acceso o desconocimiento de los servicios, lo que coincide con la falta de comunicación institucional reportada en el antecedente.

Por otro lado, los resultados en la Municipalidad de Kumpirushiato difieren significativamente de los de Kon (2023), quien evidenció una correlación positiva alta (coeficiente de Spearman de 0.996) entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quito, donde las expectativas de los usuarios fueron satisfechas. Mientras que en Quito las dimensiones clave de la calidad del servicio (funcional, técnica y de confianza) presentaron resultados satisfactorios, en la Municipalidad de Kumpirushiato predominan percepciones de insatisfacción o incertidumbre, con altos porcentajes de desacuerdo en infraestructura y logística (44.8% y 66.4%, respectivamente). Esto revela una marcada diferencia en los patrones de calidad del servicio percibida, destacando la necesidad de mejoras específicas en la Municipalidad de Kumpirushiato para alcanzar estándares similares a los reportados en Quito.

Para el segundo objetivo específico, se observó una alta proporción de respuestas indecisas en los indicadores evaluados, con niveles de insatisfacción que, en algunos casos, superaron el 50%, particularmente en el cumplimiento de tiempos prometidos y la preparación del personal. Estas percepciones negativas son similares a las halladas por Tonato (2017), quien identificó deficiencias en el talento humano y problemas estructurales y comunicacionales como factores clave que disminuyen la calidad percibida de los servicios públicos en Ecuador. Además, la percepción ambivalente de los ciudadanos en Kumpirushiató también encuentra paralelismo con los hallazgos de Pico (2023), donde una amplia fracción de los encuestados expresó neutralidad sobre la eficiencia y transparencia de la gestión municipal en Portoviejo, resaltando la falta de mecanismos de rendición de cuentas.

Sin embargo, los patrones encontrados en el estudio actual muestran diferencias significativas respecto a los resultados de Kon (2023) en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quito, donde se reportó una correlación positiva y significativa (Spearman = 0.996) entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Esta disparidad podría atribuirse a diferencias contextuales, tales como la infraestructura administrativa y las prácticas de gestión en las dos localidades. Mientras que en Kumpirushiató predominan percepciones de desconfianza y ambigüedad, los servicios municipales en Quito lograron satisfacer las expectativas ciudadanas, según se confirmó con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.890 para la confiabilidad de su instrumento. Estos contrastes resaltan la necesidad de que Kumpirushiató implemente mejoras en la capacitación del personal y la comunicación institucional, tomando como referencia las estrategias que han resultado efectivas en contextos similares.

Para el tercer objetivo específico, los resultados obtenidos en la investigación sobre la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiató revelan una percepción predominantemente negativa o ambigua por parte de los ciudadanos, destacando altos niveles de indecisión en aspectos clave como la comunicación (56.9%) y la eficiencia en la atención (57.76%). Este panorama guarda similitudes con los hallazgos de Tonato (2017), quien también identificó deficiencias estructurales y en el talento humano en los servicios públicos en Ecuador, evidenciando que la falta de claridad en la comunicación y la demora en los procesos son factores críticos en la percepción negativa de los usuarios. Por otro lado, los bajos niveles de la capacidad de respuesta de la municipalidad reflejan un patrón comparable con los resultados obtenidos por Ruiz (2022) en Pueblo Libre, donde se concluyó que la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio tiene un impacto significativo en la percepción ciudadana, pero requiere mejoras sustanciales.

Sin embargo, se identifican diferencias al comparar los niveles de satisfacción general. Mientras que Kon (2023) en el GAD Quito reportó una correlación positiva y significativa (Spearman,  $r=0.996$ ) entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, los resultados en Kumpirushiató evidencian mayores niveles de insatisfacción, especialmente en la rapidez de respuesta (57.76% indeciso). Estas discrepancias podrían explicarse por diferencias contextuales en la gestión y los recursos disponibles entre las municipalidades estudiadas. Asimismo, a diferencia de Pico (2023), quien destacó mejoras en ciertos aspectos de la gestión pública en Portoviejo, los resultados en Kumpirushiató no indican avances claros, sino más bien un estancamiento o retroceso en indicadores fundamentales, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan tanto la estructura como el talento humano para optimizar la capacidad de respuesta municipal.

Para el cuarto objetivo específico, respecto a la seguridad del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, se identifica que la mayoría de los ciudadanos muestra indecisión respecto a aspectos como confianza, profesionalismo, y transparencia, con porcentajes superiores al 50%. Este hallazgo coincide parcialmente con los antecedentes de Tonato (2017), quien señala que las deficiencias en el talento humano y la falta de comunicación generan confusión en los usuarios, afectando la percepción de la calidad del servicio. De manera similar, Pico (2023) encuentra incertidumbre en la percepción de transparencia, con un 39% de respuestas neutrales, lo cual se asemeja al predominio de opiniones indecisas en Kumpirushiat. En el estudio de Tonato (2017), la falta de empatía del personal fue un factor negativo. Esto refleja un patrón similar en la Municipalidad de Jumpirushiat donde la mayoría manifiesta una desaprobación en la atención recibida.

Por otro lado, los resultados en Kumpirushiat también comparten similitudes con los hallazgos de Ruiz (2022) y Kon (2023), quienes reportaron correlaciones significativas entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario ( $r=0.928$  y  $r=0.996$ , respectivamente). Aunque no se calcularon coeficientes de correlación en el presente estudio, se podría inferir que la incertidumbre predominante respecto a la seguridad y la falta de confianza en los servicios de Kumpirushiat podría influir negativamente en la satisfacción general de los usuarios, como se observó en los antecedentes internacionales y nacionales. No obstante, un aspecto distintivo es que los resultados de Kon (2023) y Ruiz (2022) destacan una evaluación más favorable en dimensiones clave, lo que evidencia que la percepción de seguridad en Kumpirushiat requiere un enfoque más específico para abordar las áreas críticas de confianza y transparencia.

Para el quinto objetivo específico, los resultados obtenidos en la investigación sobre la empatía en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiató revelan una percepción mixta, marcada por más del 50% de aceptación en atención personalizada y un predominio de respuestas indecisas (64.66% y 58.62% en comprensión de necesidades específicas e interés por resolver inquietudes, respectivamente). Estas cifras muestran similitudes con los hallazgos de Tonato (2017) en Ecuador, donde la calidad del servicio público fue afectada principalmente por deficiencias en la comunicación y el talento humano, con una percepción promedio del 54.4%. Ambos estudios destacan un patrón común: la desconexión entre los servicios municipales y las expectativas ciudadanas. Sin embargo, mientras que en el contexto ecuatoriano se enfatizan problemas estructurales y favoritismos, en Kumpirushiató las respuestas indecisas apuntan a una falta de claridad en los procesos y canales de retroalimentación.

Por otro lado, los resultados también encuentran paralelismos con los estudios de Kon (2023) y Ruiz (2022), que resaltan la correlación positiva entre calidad del servicio y satisfacción ciudadana (coeficientes de Spearman de 0.996 y 0.928, respectivamente). A pesar de las diferencias en contextos y herramientas estadísticas utilizadas, las investigaciones coinciden en la importancia de la calidad funcional y la comunicación efectiva para mejorar la percepción ciudadana. No obstante, los resultados en Kumpirushiató difieren al registrar una mayor proporción de insatisfacción y desacuerdo en ítems como accesibilidad para expresar quejas (23.28% en desacuerdo), lo que contrasta con las conclusiones de Kon (2023), donde las expectativas ciudadanas fueron satisfechas.

## Capítulo VI

### Plan de mejora para la gestión de la calidad del servicio en la Municipalidad

#### Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco – 2024

##### 6.1. Objetivos de la propuesta

###### 6.1.1. *Objetivo General*

Implementar un plan de mejora integral en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat para optimizar la gestión de la calidad del servicio, abordando las deficiencias en los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con el fin de fortalecer la confianza y satisfacción de los ciudadanos.

###### 6.1.2. *Objetivos Específicos*

1. **Optimizar los aspectos tangibles con una adecuada infraestructura y los recursos tecnológicos** para mejorar la accesibilidad y eficiencia del servicio.
2. **Mejorar la fiabilidad a través de una comunicación interna y externa** para reducir la incertidumbre de los usuarios sobre los servicios ofrecidos.
3. **Sensibilización de manejo del sistema digital integral de trámite documentario (capacidad de respuesta)**, para la gestión eficiente de trámites.
4. **Fortalecer la seguridad y confianza mediante la Implementación de mecanismos de retroalimentación ciudadana** para evaluar la calidad del servicio y generar acciones de mejora continua.
5. **Fortalecer la empatía, mediante capacitación del personal** en conocimiento técnico, atención al ciudadano y transparencia en los procesos municipales.

## 6.2. Estrategias y acciones de mejora

### **Estrategia 1: Priorizar la culminación de la infraestructura del palacio municipal y los recursos tecnológicos (aspectos tangibles)**

*Acciones:*

- La Unidad Ejecutora de Inversiones Gerencia de Desarrollo Territorial e Infraestructura deberá de priorizar su ejecución física hasta su culminación en el presente año 2025 todo ello en estricta coordinación con la Oficina General de Planeamiento Presupuesto e Inversiones.
- La Infraestructura deberá contener los ambientes adecuados, así como equipos de alta tecnología para mejorar la logística operativa.
- Las oficinas de diferentes áreas deben contar con una buena instalación de internet de alta velocidad, exclusivamente priorizar las oficinas que más interactúan con la población, para ello la entidad debe gestionar un operador local satelital y así lograr una atención eficiente y reducir el tiempo de demora.
- La presente infraestructura deberá contar con energía fluida para ello es importante gestionar transformadores que permite aumentar o disminuir la tensión en un circuito eléctrico de corriente alterna, manteniendo la potencia y también es importe sugerir que la entidad cuente con paneles solares para las épocas de lluvia ya que en esas fechas se dificulta contar con la energía eléctrica fluida por las temporadas de lluvia y así poder lograr una atención de calidad ,rápida y eficiente hacia los ciudadanos.

**Nota:** Todas estas acciones planteadas se realizarán mediante el proyecto de “Mejoramiento de la infraestructura del palacio Municipal de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiatu - La convención-Cusco” en coordinación con las siguientes Gerencias y

oficinas; Gerencia Municipal, Gerencia de Desarrollo Territorial e Infraestructura, Oficina General de Planeamiento Presupuesto e inversiones.

*Plazo:* largo plazo (1 año).

*Presupuesto:* S/. 659,550.00 Presupuesto Institucional Modificado (PIM-2025) del proyecto “Mejoramiento de la infraestructura del palacio Municipal de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato - La convención-Cusco”

### **Estrategia 2: Mejora de la comunicación institucional (fiabilidad)**

*Acciones:*

- Diseñar e implementar campañas informativas claras y accesibles sobre los servicios municipales.
- Utilizar redes sociales, radio local y plataformas digitales para difundir información relevante.

*Área responsable:* Gerencia Municipal, Oficina de Tecnología de la Información, Gerencia de Desarrollo Social, Pueblos Originarios y Servicios Públicos, Oficina de Imagen Institucional y Comunicaciones.

*Plazo:* Corto y mediano plazo (1 año)

*Presupuesto:* S/ 20,000.00

### **Estrategia 3: Sensibilización en el manejo del sistema digital integral de trámite documentario (capacidad de respuesta)**

*Acciones:*

- Manejar técnicas de cómo llegar al ciudadano para optimizar el tiempo de atención y este sea fluido a nivel de comunicación.
- Capacitar al personal que más interactúa con la ciudadanía en el manejo del sistema digital de trámite documentario.

*Área responsable:* Gerencia Municipal, Oficina de Tecnología de la información

*Plazo:* Corto plazo (2 meses)

*Presupuesto:* 3,000

**Estrategia 4: Implementación de mecanismos de retroalimentación ciudadana (seguridad)**

*Acciones:*

- Diseñar encuestas de satisfacción para evaluar la percepción ciudadana sobre el servicio.
- Implementar reuniones periódicas con las juntas vecinales y directivos de diferentes comunidades para identificar oportunidades de mejora.

*Área responsable:* Gerencia Municipal, Oficina de Tecnología de la Información, Recursos Humanos, Gerencia de Desarrollo Social, Pueblos Originarios y Servicios Públicos, Oficina de imagen Institucional y Comunicaciones.

*Plazo:* Corto y mediano plazo (1 - 2 meses)

*Presupuesto:* 10,000.00

**Estrategia 5: Fortalecimiento de la capacitación del personal (empatía)**

*Acciones:*

- Diseñar e implementar programas de capacitación continua en temas como atención al cliente, resolución de conflictos y transparencia.
- Evaluar el desempeño del personal mediante encuestas de satisfacción ciudadana.
- Incentivar la cultura del servicio orientada a la empatía y profesionalismo.

**Nota:** Todas estas acciones planteadas se realizarán mediante el proyecto “Mejoramiento de los servicios operativos o misionales institucionales en los servicios de atención integrados de las oficinas administrativas y gestión de proyectos de la

Municipalidad Distrital de Kumpirushiat-La convención -Cusco” En coordinación con las siguientes oficinas; Gerencia Municipal, Oficina de Tecnología de la Información, Recursos Humanos, Gerencia de Desarrollo Social, *Plazo:* Corto y mediano plazo (1 - 2 meses)

*Presupuestos:* S/1,030.000.00 Presupuesto Institucional Modificado (PIA-2025) del proyecto “Mejoramiento de los servicios operativos o misionales institucionales en los servicios de atención integrados de las oficinas administrativas y gestión de proyectos de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat-La convención -Cusco”

### **6.3. Evaluación y seguimiento**

*Indicadores de éxito:*

- Reducción del porcentaje de ciudadanos indecisos sobre la calidad del servicio.
- Aumento en la satisfacción de los usuarios en relación con la infraestructura, tecnología y la logística operativa.
- Reducción de los tiempos de atención en trámites administrativos.
- Incremento en la participación ciudadana en procesos de retroalimentación.

*Frecuencia de evaluación:*

- Evaluaciones trimestrales a través de encuestas y reuniones de monitoreo.
- Informes semestrales con avances y ajustes necesarios en la implementación del plan.

### **6.4. Conclusión de la propuesta**

Este plan de mejora busca transformar la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat mediante una gestión más eficiente, transparente y orientada a las necesidades de los ciudadanos. Con la ejecución de estas estrategias, se espera generar un impacto positivo en la percepción y confianza de la comunidad, consolidando una municipalidad más moderna y accesible.

## Conclusiones

**Primera:** La gestión de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiató presenta áreas críticas que requieren mejora, lo que se evidencia en el alto porcentaje de ciudadanos (70.7%) que manifiestan indecisión sobre la calidad percibida del servicio, especialmente aquellos con mayor frecuencia de interacción con la institución.

Esta incertidumbre refleja inconsistencias en la experiencia del usuario, derivadas de limitaciones en infraestructura, recursos tecnológicos y conectividad, como la inestabilidad del internet y la dispersión de oficinas.

**Segunda:** Los aspectos tangibles del servicio municipal muestran deficiencias significativas, reflejadas en una percepción predominantemente negativa o indiferente de los usuarios, especialmente en cuanto a infraestructura, modernización de equipos y logística. Se registra una alta tasa de respuestas indecisas (hasta 60.3%) y en desacuerdo (hasta 31.9%), lo que indica una falta de confianza y claridad en la calidad del servicio. Aunque la apariencia del personal es valorada positivamente por el 36.2% de los encuestados, persisten áreas críticas que afectan la percepción global. Estas deficiencias, sumadas a los problemas señalados por los trabajadores en materia de tecnología, organización e infraestructura, resaltan la necesidad de inversiones estratégicas en modernización, optimización de recursos y fortalecimiento de la comunicación interna y externa para mejorar la eficiencia y accesibilidad del servicio.

**Tercera:** La fiabilidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiató se ve afectada por diversas limitaciones que impactan tanto en la percepción de los usuarios como en la de los trabajadores. Los ciudadanos expresan una percepción mayormente indecisa, junto con opiniones negativas en aspectos como el cumplimiento de plazos, la efectividad en la resolución de problemas, el conocimiento del personal y la

precisión de los servicios, lo que evidencia fallas en la comunicación institucional y la confianza en la gestión. Por otro lado, los trabajadores identifican restricciones en infraestructura, tecnología y distribución de oficinas, lo que repercute en la fiabilidad y capacidad de respuesta del servicio. Sin embargo, destacan la empatía y profesionalismo del personal, lo que representa una base sólida para fortalecer la calidad del servicio mediante mejoras estructurales y operativas.

**Cuarta:** La percepción del servicio municipal se caracteriza por altos niveles de incertidumbre e insatisfacción en aspectos clave de la gestión de calidad, como la capacidad de respuesta y la eficiencia en la atención administrativa. Un número significativo de usuarios expresa dudas sobre la rapidez, claridad y disponibilidad del servicio, mientras que áreas críticas como la gestión de trámites y la atención de quejas presentan bajos niveles de aprobación, lo que subraya la necesidad de optimizar procesos administrativos y modernizar la infraestructura tecnológica y organizacional. A pesar de estas deficiencias, el esfuerzo del personal por mantener un trato respetuoso y personalizado es reconocido, lo que indica que la municipalidad tiene el potencial de mejorar su calidad de servicio mediante inversiones en tecnología, capacitación y estrategias de comunicación que fomenten mayor confianza y satisfacción ciudadana.

**Quinta:** En cuanto a la seguridad del servicio municipal, los resultados muestran que, si bien los ciudadanos valoran el trato amable y respetuoso del personal, persiste una elevada incertidumbre sobre la confianza, profesionalismo, capacitación y transparencia de los procesos, evidenciada en más del 50% de respuestas indecisas. Esta percepción parece estar influenciada por deficiencias en la comunicación institucional y la falta de claridad en los servicios ofrecidos, lo que también se refleja en la baja valoración de los trámites administrativos y la atención a solicitudes de información. Por su parte, los trabajadores

resaltan la importancia de la empatía y el trato cordial hacia los usuarios, aunque enfrentan limitaciones en infraestructura y tecnología que afectan la percepción de seguridad y profesionalismo del servicio.

**Sexta:** La empatía en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat muestra una percepción ambivalente por parte de los usuarios. Si bien la atención personalizada es el aspecto mejor valorado, se observa una tendencia predominante a la indecisión en otros aspectos clave, como la capacidad de comprender las necesidades específicas de los ciudadanos y el interés por resolver sus inquietudes. Esto sugiere una brecha entre las expectativas de la población y los servicios ofrecidos. A pesar de las limitaciones en infraestructura, recursos y tecnología, el personal demuestra compromiso con un trato respetuoso y profesional. No obstante, la baja valoración en accesibilidad para presentar quejas y sugerencias resalta la urgencia de implementar mecanismos más claros y eficientes para la comunicación con la ciudadanía, además de reforzar la capacitación del personal en estrategias de atención y servicio al usuario.

## **Recomendaciones**

**Primera:** La Gerencia Municipal, en coordinación con las gerencias de línea; como Gerencia de Desarrollo Territorial e infraestructura, Gerencia de desarrollo Económico y Gestión Ambiental y Gerencia de Desarrollo Social, Pueblos Originarios y Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato, debe desarrollar e implementar un plan integral de mejora que optimice la experiencia del usuario y reduzca la percepción de incertidumbre. Este plan debe abordar las deficiencias en infraestructura, recursos tecnológicos y la dispersión de oficinas, factores que generan inconsistencias en la calidad del servicio. La implementación de estas mejoras garantizará un servicio más accesible, eficiente y confiable para la ciudadanía.

**Segunda:** La Municipalidad Distrital de Kumpirushiato, a través de la Gerencia de Desarrollo Territorial e Infraestructura y áreas involucradas, deben priorizar en culminar el mantenimiento de la infraestructura del Palacio Municipal al 100% y optimizar los equipos tecnológicos, mejorar la logística operativa. Para ello, es fundamental realizar diagnósticos participativos con usuarios y trabajadores a fin de identificar las necesidades más urgentes que perciben en cada oficina. Actualmente, la percepción negativa o indiferente hacia los aspectos físicos del servicio afecta la confianza ciudadana, por lo que estas mejoras contribuirán a proyectar una imagen más profesional y eficiente de la municipalidad.

**Tercera:** La Gerencia Municipal y la unidad de Gestión de Recursos Humanos deben implementar programas de capacitación continua para el personal, orientados a fortalecer sus conocimientos técnicos, mejorar el cumplimiento de tiempos y optimizar la precisión en la prestación de los servicios. Además, es esencial desarrollar estrategias de comunicación, tanto en medios tradicionales como digitales, que brinden información clara y accesible a la ciudadanía. Estas acciones permitirán mejorar la fiabilidad del servicio,

fortalecer la confianza de los usuarios y fomentar una relación más transparente entre la municipalidad y la comunidad.

**Cuarta:** La Gerencia de Desarrollo Social ,Pueblos Originarios y Servicios Públicos, Unidad de Tecnología de Información en coordinación con la Gerencia Municipal se debe realizar una sensibilización del manejo del sistema digital integral de trámite documentario con todo los usuarios de la entidad, principalmente con el personal encargado de mesa de partes de la entidad, debido a que tiene más interacción con la ciudadanía, para así agilizar la gestión de trámites y quejas, permitiendo a los ciudadanos monitorear el avance de sus solicitudes en tiempo real. La falta de eficiencia y transparencia en los procedimientos administrativos genera incertidumbre entre los usuarios; por ello, la digitalización de los servicios contribuirá a mejorar la rapidez, confiabilidad y orientación ciudadana de la atención municipal.

**Quinta:** Para fortalecer la percepción de seguridad y confianza en el servicio, la Municipalidad Distrital de Kumpirushiató debe reforzar la capacitación del personal en profesionalismo, transparencia y atención ciudadana. A través de las áreas de Recursos Humanos y la Oficina de Imagen Institucional y Comunicaciones, se recomienda establecer mecanismos de retroalimentación continua con los usuarios, permitiendo recoger sus inquietudes y ajustar los procesos según sus necesidades. De esta manera, se logrará consolidar una imagen más confiable y fortalecer el vínculo entre la municipalidad y la comunidad.

**Sexta:** La Oficina de Imagen Institucional y comunicaciones y Recursos Humanos deben implementar un sistema eficiente para la recolección, gestión y resolución de quejas y sugerencias, asegurando que este sea accesible y responda a las expectativas ciudadanas. Asimismo, se debe reforzar la formación del personal en habilidades de empatía y resolución

de conflictos. La falta de conexión entre las necesidades de la población y los servicios municipales afecta la percepción de cercanía y compromiso; por ello, estas estrategias contribuirán a ofrecer un servicio más personalizado, inclusivo y centrado en la satisfacción del ciudadano.

## Referencias bibliográficas

- Abarca, J. C., y Huittoocollo, S. A. (2023). *repositorio*. Obtenido de  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/6460/Julio\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/6460/Julio_Tesis_Licenciatura_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la Investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting.
- Aukgapuri, E. (2021). *repositorio*. Obtenido de  
<https://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/utea/453/1/La%20gesti%c3%b3n%20municipal%20y%20su%20influencia%20en%20la%20calidad-Aukgapuri%20Huittoocollo%2c%20Eva.PDF>
- Bautista, M., Zurita, E., y Zurita, M. (2017). El Modelo Servqual y su incidencia en el nivel de satisfacción de la carrera de Economía de la Universidad Nacional de Chimborazo. *European Scientific Journal*, 339-352.
- Becerra, F., y Andrade, A. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas en Educación*, Vol 1 Num 1.
- Bembibre, C. (diciembre de 2009). Obtenido de <https://significado.com/municipalidad/>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el Modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2).
- Cevallos, T., Bastidas, M., Fierro, A., y Ordóñez, E. (2019). Indicadores para medir la calidad de servicio y normas de protocolo y etiqueta, aplicando el modelo servqual

- en el restaurante Tapas y Topes, de Puyo, Provincia de Pastaza. *Ciencia Digital*, 75-91.
- CIMEC. (2019). Obtenido de <https://www.cimec.es/investigacion-descriptivacaracteristicas/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva%20es%20aquel%C3%A1,%2C%20un%20fen%C3%B3meno%20concreto%2C%20etc.>
- Cueva, T., Jara, O., Arias, J., Flores, F., y Balmaceda, C. (2023). *Métodos mixtos de investigación para principiantes*. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Devoto, R. (2018). *La Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público*. Valparaíso: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Gobierno del Perú. (11 de Setiembre de 2024). *Gestión de la Calidad de Servicios*. Obtenido de Gobierno del Perú: <https://www.gob.pe/23110-gestion-de-la-calidad-de-servicios>
- Guaigua, A. I. (2019). *repositorio*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29197/1/T4428e.pdf>
- Guerra, E., y Yupanqui, W. F. (2022). *repositorio*. Obtenido de [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4436/T037\\_70038362\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4436/T037_70038362_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huaman, J. (2022). *repositorio*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114391/Huaman\\_CJ-](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114391/Huaman_CJ-)

- SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huaroc, A. D., y Comun, R. (2021). *repositorio*. Obtenido de  
[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3262/T037\\_N%C2%8042451116\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3262/T037_N%C2%8042451116_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Irurita, J., y Villanueva, P. M. (28 de junio de 2012). Obtenido de  
<https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf>
- Jhasbleidy, M. A. (2021). *repositorio*. Obtenido de  
[http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/4863/1/2021\\_1\\_pg\\_Barragan%20J.%20y%20Olaya%20M..pdf](http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/4863/1/2021_1_pg_Barragan%20J.%20y%20Olaya%20M..pdf)
- Khan, A., Lima, R., y Mahmud, M. (2021). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*, 85-100.
- Kon, S. (2023). Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario. *Journal Scientific*, 1426-1450.
- Landeo, J. M. (2021). *repositorio*. Obtenido de  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1385/Landeo%20Machuca%2c%20Joselyn%20Margoth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Leal, A., y Quero, M. J. (2011). *bizkaia*. Obtenido de  
[https://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO4/Temas/producto44manual-de-marketing-y-comunicacion-cultural\\_web.pdf?hash=7127999a774b2dc0d51fd5621b46651f](https://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO4/Temas/producto44manual-de-marketing-y-comunicacion-cultural_web.pdf?hash=7127999a774b2dc0d51fd5621b46651f)
- Lopez, A. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leonardo Prado, 2018. *Balances Tingo Maria*, 12-17.

- Lopez, L. V., y Causil, S. C. (2021). *repositorio*. Obtenido de  
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/34811a1b-36a2-4987-9996-0e1c64e0db41/content>
- Lopez, M. (2018). Importancia de la calidad del servicio al cliente: un plan en la gestión empresarial. *El Buzón de Pacioli*, 15-16.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, pp. 181-209.
- Merzthal, J. (22 de abril de 2022). *esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/marketing-relacional-que-es-y-estrategias-mas-importantes>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., y Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Ciencias Técnicas y Aplicadas*, 1430-1446.
- Monsefu, L. M. (2021). *repositorio*. Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66970/Monsefu\\_ML\\_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66970/Monsefu_ML_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Narváez, E., Reinoso, C., y Castro, J. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. *Digital Publisher*, 191-204.
- Perez, J., y Gardey, A. (12 de julio de 2021). *Definicion*. Obtenido de  
<https://definicion.de/resolucion-de-problemas/>
- Perez, M. (14 de junio de 2023). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>
- Pico, G. (2023). Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí.
- Pérez, G. (30 de Octubre de 2022). Obtenido de Coeficiente Alfa de Cronbach: ¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach? : <https://gplresearch.com/coeficiente-alfa-de->

cronbach/

*Journal Científic*, 1102-1119.

Pineda, H. (2017). *repositorio*. Obtenido de

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/eca4da3f-85ec-410d-8745-9153ed2de0db/content>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.

Promonegocios. (julio de 2019). Obtenido de

<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

RD STATION. (24 de mayo de 2020). Obtenido de

<https://www.rdstation.com/blog/es/marketing-relacional/>

RD STATION. (24 de mayo de 2020). Obtenido de

<https://www.rdstation.com/blog/es/marketing-relacional/>

Reinares, P., y Ponzoa, J. M. (2002). Obtenido de

<file:///C:/Users/HP/Downloads/658729398-Marketing-Relacional.pdf>

Rodriguez, C. A. (enero de 2022). *repositorio*. Obtenido de

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/58860/Tesis%20de%20Grado%20Carlos%20Rodriguez%20M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz, M. S. (2022). *repositorio*. Obtenido de

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz\\_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salazar, K. N. (2021). *repositorio*. Obtenido de

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8582/Salazar%20Adrianz%C3%A9n%20Katherine%20Naomi.pdf?sequence=1>

- Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Sanchez, M. (2022). La gestión del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia La Convención, Cusco 2022. *Pregrado*. Universidad César Vallejo, Cusco.
- Senlle, A. (2001). ISO 9000:2000 calidad y excelencia. *Gestión 2000*.
- Solano, J., y Uzcátegui, C. (2017). Validez y confiabilidad de una escala de medida para la calidad del servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de Puerto Bolívar. *Universidad y Sociedad*, 52-59.
- Tayne, M. (20 de enero de 2014). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/eficiencia-y-eficacia-personal/>
- Tonato, B. (2017). La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 - 2016. *Posgrado*. Instituto de Altos Estudios Nacionales, Quito.
- Torres, I. (10 de Marzo de 2019). Obtenido de ¿Qué es un sistema de gestión de la calidad? \*mega guía\* [sin dejarme nada en el tintero] : <https://iveconsultores.com/sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Ventura, W. (26 de Octubre de 2020). *La calidad de los servicios públicos en el Perú*. Obtenido de Universidad Continental: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>
- Vera, J., y Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*, 1-22.
- Villarroel, J. A. (2016). *repositorio*. Obtenido de

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5372/1/T2089-MGDE-Villaroel-Analisis.pdf>

Westreicher, G. (01 de febrero de 2020). Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/servicio-publico.html>

Zendesk. (20 de Diciembre de 2023). Obtenido de Gestión de calidad: 7 pilares de la

norma ISO 9001 [GUÍA] : <https://www.zendesk.com.mx/blog/pilares-calidad/>

Zuñiga, K. A. (2023). *repositorio*. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122436/Zu%C3%B1iga\\_ZKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=true](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122436/Zu%C3%B1iga_ZKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=true)

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Tesis:** Gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco – 2024.

Problemas	Objetivos	Variable / Dimensiones	Metodología
<b>Problema general:</b> ¿Cómo es la gestión de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco-2024?	<b>Objetivo general:</b> Analizar la gestión de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco-2024.	<b>Variable:</b> Calidad de servicio  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aspectos tangibles</li><li>• Fiabilidad</li><li>• Capacidad de respuesta</li><li>• Seguridad</li><li>• Empatía</li></ul>	<b>Tipo de investigación:</b> Básico  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo  <b>Enfoque de investigación:</b> Mixto  <b>Diseño de investigación:</b> No experimental  <b>Población:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 7135 pobladores del distrito de estudio.</li><li>• 80 trabajadores de la Municipalidad</li></ul> <b>Muestra:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 116 pobladores</li><li>• 7 trabajadores</li></ul> <b>Muestreo:</b> Probabilístico Simple
<b>Problemas específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Cómo son los aspectos tangibles en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco-2024?</li><li>• ¿Cómo es la fiabilidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco-2024?</li><li>• ¿Cómo es la percepción del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco-2024?</li><li>• ¿Cómo es la seguridad del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco-2024?</li><li>• ¿Cómo es la empatía en la</li></ul>	<b>Objetivos específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar el desarrollo de los aspectos tangibles en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco-2024.</li><li>• Analizar la fiabilidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco-2024.</li><li>• Identificar la percepción del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco-2024.</li><li>• Identificar la seguridad del servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco-2024.</li></ul>		

<p>Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco-2024?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo establecer una propuesta estratégica para mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco-2024?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir la empatía que existe en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco-2024.</li> <li>• Establecer una propuesta estratégica para mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiat, provincia de La Convención, Cusco-2024.</li> </ul>		<p><b>Técnica de recolección:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista estructurada</li> </ul> <p><b>Instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> <li>• Ficha de entrevista</li> </ul>
---	---	--	--

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Estimado participante, este cuestionario tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio proporcionado por la Municipalidad Distrital de Kumpirushiatu en diferentes dimensiones. Sus respuestas serán de gran utilidad para mejorar los servicios municipales. La información proporcionada será tratada de manera confidencial.

Por favor, complete las siguientes preguntas generales y luego responda cada pregunta sobre la calidad del servicio seleccionando una opción en la escala de 1 a 5, donde:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Indeciso
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

### SECCIÓN I: INFORMACIÓN GENERAL DEL ENCUESTADO

*Marca dentro del casillero con una “X” la respuesta que consideres correcta.*

#### 1. Edad

- Entre 18 a 25 años
- Entre 26 a 35 años
- Entre 36 a 45 años
- Entre 46 a 55 años
- Mayor de 55 años

#### 2. Sexo

- Masculino
- Femenino

#### 3. Nivel de educación alcanzado

- Primaria completa o incompleta
- Secundaria completa o incompleta
- Educación técnica
- Universitaria completa o incompleta
- Posgrado

#### 4. Frecuencia de visita a la municipalidad

- Una vez a la semana
- Dos o más veces al mes
- Una vez al mes
- Menos de una vez al mes
- Primera vez

#### 5. Propósito principal de la visita a la municipalidad

- Pago de tributos
- Solicitud de información
- Trámites administrativos
- Reclamos o quejas
- Otro (especificar)

### SECCIÓN II: CALIDAD DE SERVICIO

*Marca dentro del casillero con una “X” la respuesta que consideres correcta.*

Dimensión 1: Aspectos tangibles	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Las oficinas de la municipalidad están bien cuidadas y limpias.	1	2	3	4	5
2. La municipalidad usa equipos modernos para atender a los ciudadanos.	1	2	3	4	5
3. El personal de la municipalidad se presenta con buena apariencia y ropa adecuada.	1	2	3	4	5
4. El lugar y los materiales de trabajo están bien organizados.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Fiabilidad	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5. La municipalidad cumple con los plazos cuando ofrece un servicio.	1	2	3	4	5
6. El personal soluciona los problemas que se presentan de forma adecuada.	1	2	3	4	5
7. Los trabajadores conocen bien su trabajo y lo hacen correctamente.	1	2	3	4	5
8. Los servicios que da la municipalidad se realizan sin errores.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9. La municipalidad atiende rápido cuando alguien hace una solicitud.	1	2	3	4	5
10. La municipalidad cuenta con el personal suficiente para atender a los ciudadanos	1	2	3	4	5
11. El personal brinda información a los ciudadanos de manera directa y entendible	1	2	3	4	5
12. Atienden sin hacer esperar mucho tiempo.	1	2	3	4	5

<b>Dimensión 4: Seguridad</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13. Los trabajadores inspiran confianza por la forma en que atienden.	1	2	3	4	5
14. El personal está capacitado y sabe como orientar a los ciudadanos.	1	2	3	4	5
15. La atención del personal es amable y con respeto.	1	2	3	4	5
16. Los trámites se explican claramente y sin complicaciones.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 5: Empatía</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17. El personal se preocupa por atender de forma individual a cada ciudadano.	1	2	3	4	5
18. Se nota que los trabajadores entienden lo que cada ciudadano necesita.	1	2	3	4	5
19. El personal muestra interés real por ayudar a resolver los problemas.	1	2	3	4	5
20. Es fácil presentar quejas o sugerencias en la municipalidad.	1	2	3	4	5

*Muchas gracias por su participación.*

**GUÍA DE ENTREVISTA**  
**CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE**  
**KUMPIRUSHIATO**

**Propósito de la entrevista:**

La entrevista tiene como objetivo recopilar información sobre la calidad del servicio desde la perspectiva del personal de atención de la municipalidad, con el fin de identificar fortalezas, áreas de mejora y recomendaciones en los procesos y la interacción con los ciudadanos.

**Entrevistado:** Personal de atención al ciudadano

**Duración estimada:** 20 minutos

**Formato:** Entrevista semiestructurada

**Preguntas de la entrevista**

*Dimensión 1: Aspectos Tangibles*

1. ¿Considera que las instalaciones actuales de la municipalidad contribuyen a una experiencia positiva para los ciudadanos? ¿Por qué?
2. ¿Qué tan adecuado cree que es el equipo disponible para ofrecer un servicio eficiente y profesional?

*Dimensión 2: Fiabilidad*

3. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el personal para cumplir con los tiempos prometidos en los servicios?
4. ¿Qué estrategias utiliza el equipo de trabajo para minimizar los errores en el servicio que ofrecen?

*Dimensión 3: Capacidad de Respuesta*

5. ¿Cómo gestionan el tiempo de respuesta ante las solicitudes de los ciudadanos?
6. ¿De qué manera se asegura el personal de ser proactivo en la comunicación y atención de los usuarios?

*Dimensión 4: Seguridad*

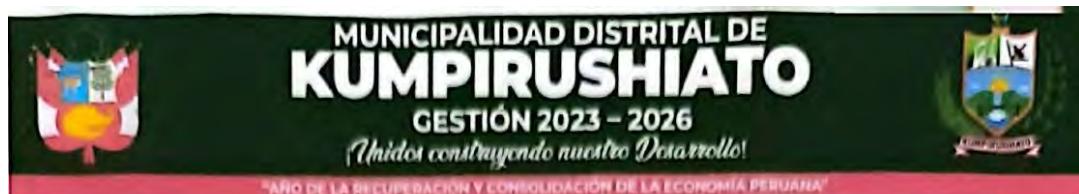
7. ¿Cómo se trabaja dentro del equipo para mantener un comportamiento confiable y profesional hacia los ciudadanos?
8. ¿Qué acciones o prácticas considera que podrían mejorar la transparencia en los procesos municipales?

*Dimensión 5: Empatía*

9. ¿Cómo se fomenta la atención personalizada y el reconocimiento de las necesidades específicas de cada ciudadano?
10. ¿Qué tan accesible cree que es el proceso para que los ciudadanos expresen quejas o sugerencias, y qué mejoras sugiere?

*Muchas gracias por su participación.*

### Anexo 3: Solicitud para aplicar el instrumento



Cusco, 28 de enero del 2025

#### CARTA N° 001-2025-RGNS-ORH-MDK/LC

Srta. Linda Liz Melendres Velásquez  
Sr. Gustavo Chalco Cotohuana

#### REFERENCIA : INFORME N°018-2025-JACHB-SG-GM-MDK/LC

Por medio de la presente, y en atención al documento de referencia, se informa a Uds. que la Oficina de Recursos Humanos **AUTORIZA** la realización de la investigación titulada "Gestión de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Kumpirushiató, Provincia de La Convención - Cusco".

Dicha autorización se otorga como parte del compromiso de colaboración académica, valorando la importancia de promover investigaciones que contribuyan a mejorar la gestión y calidad de los servicios en nuestra institución.

Asimismo, se solicita a las áreas correspondientes brindar las facilidades necesarias para que la srta. Liz Melendres Velásquez y sr. Gustavo Chalco Cotohuana, puedan llevar a cabo su investigación de manera adecuada y conforme a los parámetros establecidos.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

*Se adjunta (10 ) folios*

Atentamente;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KUMPIRUSHIATO  
LA CONVENCIÓN-CUSCO  
ABG RICHARD G. NÚÑEZ SANTOLALLA  
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

## Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título: "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KUMPIRUSHIATO, PROVINCIA DE LA CONVENCIÓN, CUSCO – 2024"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable de calidad de servicio  
Tesisistas:

- ✓ BACH. LINDA LIZ MELENDRES VELASQUEZ
- ✓ BACH. GUSTAVO CHALLCO COTOHUANCA

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			X		
	2. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.			X		
	3. Objetividad	Está expresado en conductas observables.			X		
Contenido	4. Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X			
	5. Suficiencia	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.			X		
	6. Intencionalidad	El Instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.			X		
Estructura	7. Organización	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. Consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación administrativa.			X		
	9. Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.			X		
	10. Metodología	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.			X		

#### CALIFICACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 65%

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma

Dr. PAÚL BRANCA ASTETE

DNI: 23802978

Teléfono: 914 912094



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título: "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KUMPIRUSHIATO, PROVINCIA DE LA CONVENCIÓN, CUSCO – 2024"

Nombre del Instrumento: Entrevista (estructurada) de la variable de calidad de servicio  
Tesisistas:

- ✓ BACH. LINDA LIZ MELENDRES VELASQUEZ
- ✓ BACH. GUSTAVO CHALLCO COTOHUANCA

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.			X		
	3. Objetividad	Está expresado en conductas observables.			X		
Contenido	4. Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
	5. Suficiencia	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.			X		
	6. Intencionalidad	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.			X		
Estructura	7. Organización	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. Consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación administrativa.			X		
	9. Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.			X		
	10. Metodología	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

CALIFICACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 70%

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma

Dr. DAVID MARCA LLENTE

DNI: 23802978

Teléfono: 914 212 094



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título: "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KUMPIRUSHIATO, PROVINCIA DE LA CONVENCIÓN, CUSCO – 2024"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable de calidad de servicio

Tesista:

- ✓ BACH. LINDA LIZ MELENDRES VELASQUEZ
- ✓ BACH. GUSTAVO CHALLCO COTOHUANCA

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					X
	2. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. Suficiencia	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. Intencionalidad	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. Organización	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8. Consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					X
	10. Metodología	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

CALIFICACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 90%

Procede su aplicación

Debe corregirse

  
 Firma: REYNA LINDA LIZ  
 Dr. REYNA LINDA LIZ  
 DNI: 23874690  
 Teléfono: 997 483 193

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título: "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KUMPIRUSHIATO, PROVINCIA DE LA CONVENCIÓN, CUSCO – 2024"

Nombre del instrumento: Entrevista (estructurada) de la variable de calidad de servicio  
Tesis: \_\_\_\_\_

- ✓ BACH. LINDA LIZ MELENDRES VELASQUEZ
- ✓ BACH. GUSTAVO CHALLCO COTOHUANCA

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					X
	2. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. Suficiencia	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. Intencionalidad	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. Organización	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. Consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					X
	10. Metodología	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

CALIFICACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 85%

Procede su aplicación

Debe corregirse

  
 Dr. LINDA LIZ MELENDRES VELASQUEZ  
 DNI: 23874696  
 Teléfono: 997 483 193

**Anexo 5: Evidencia fotográfica**

Evidencia fotográfica para la aplicación del instrumento a los usuarios.







Evidencia fotográfica de la infraestructura, materiales desordenados y poca organización en la municipalidad.

