



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



**CALIDAD DE SERVICIO Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL**  
**EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL**  
**DE ACORA-2023**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. JACKELINE YAJAIRA MAMANI ONQUE**

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

**JULIACA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN  
PÚBLICA**

**CALIDAD DE SERVICIO Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL  
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA-2023**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. JACKELINE YAJAIRA MAMANI ONQUE**

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

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE DEL JURADO:**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA

**PRIMER MIEMBRO JURADO:**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Sc. S. LICIMACO AGUILAR PINTO

**SEGUNGO MIEMBRO JURADO:**

  
\_\_\_\_\_  
Mg. PERCY G. PUMA PUMA

**ASESOR DE TESIS:**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración Pública (5909-UNESCO)**



### RESOLUCIÓN N.º 0543-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 24 de mayo 2024

#### VISTOS:

El Expediente **2024-05862** de fecha **08-05-2024** de **JACKELINE YAJAIRA MAMANI ONQUE**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CALIDAD DE SERVICIO Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA-2023**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

#### CONSIDERANDO:

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

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

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

#### SE RESUELVE:

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

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

- |                   |                                     |
|-------------------|-------------------------------------|
| * PRESIDENTE      | : Dr. DAVID J. GUTIÉRREZ MAYTA      |
| * Primer miembro  | : Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO |
| * Segundo miembro | : Mg. PERCY G. PUMA PUMA            |
| * Asesor          | : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI      |

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

- |         |                                |
|---------|--------------------------------|
| * Lugar | : Salón de Grados y Títulos    |
| * Fecha | : miércoles 29 de mayo de 2024 |
| * Hora  | : 09:00am                      |

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

Regístrese, comuníquese y archívese.



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



## RESOLUCIÓN N° 044-2024-UI-FCA-UANCV-I

Juliaca, 18 de de abril 2024

### **VISTOS:**

El Expediente: 2023-CU-17868 de fecha 15 de diciembre de 2023, del Bach. JACKELINE YAJAIRA MAMANI ONQUE, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

### **CONSIDERANDO:**

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

Que, el (la) Bach. JACKELINE YAJAIRA MAMANI ONQUE, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado CALIDAD DE SERVICIO Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA - 2023, conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.

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

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

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI.

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

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** - **APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS)**, para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, en vía de regularización; del tema titulado: CALIDAD DE SERVICIO Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA - 2023, presentado por el (la) Bach. JACKELINE YAJAIRA MAMANI ONQUE, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - RATIFICAR, como ASESOR al Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI.

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
Dr. S. S. L. Jimaco Aguilar Pinto  
DIRECTOR  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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



## RESOLUCIÓN N.º 003-2024-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 05 de marzo de 2024

**VISTOS:** El Expediente N° CU-17868, presentado por el(la) bachiller: **MAMANI ONQUE JACKELINE YAJAIRA**, derivado por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual solicita emisión de Resolución de revisión del Borrador de Tesis, habiéndose emitido la **resolución de aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación**, intitulado: **CALIDAD DE SERVICIO Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA - 2023**.

**CONSIDERANDO:**

Que el(la) egresado(a) ha solicitado la revisión del Borrador de Tesis: **CALIDAD DE SERVICIO Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA - 2023**, con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- Disponer la Revisión del Borrador de Tesis, presentado por: MAMANI ONQUE JACKELINE YAJAIRA**, por el jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes ordinarios:

- |                   |   |                                   |
|-------------------|---|-----------------------------------|
| * PRESIDENTE      | : | Dr. DAVID J. GUTIERREZ MAYTA      |
| * 1er. MIEMBRO    | : | Dr. Sc. S. LICIMACO AGUILAR PINTO |
| * 2do. MIEMBRO    | : | Mg. PERCY G. PUMA PUMA            |
| * ASESOR DE TESIS | : | Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI      |

**SEGUNDO.-** El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará su dictamen correspondiente a la Dirección de la Unidad de Investigación, indicando las observaciones efectuadas si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060 y se procederá a fijar la fecha y hora para la sustentación.

**TERCERO.-** La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, Dirección de la Unidad de Investigación y el Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



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

**DISTRIBUCIÓN:**

- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (3)
- Asesor (1)
- Interesado (1)
- Archivo (1)



## RESOLUCIÓN N.º 888-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 21 de setiembre de 2023

**VISTOS:** El oficio N° 069-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual remite propuestas de investigación para emisión de resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación, respecto al expediente CU-1209, presentado por: **JACKELINE YAJAIRA MAMANI ONQUE**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Gestión Pública.

### **CONSIDERANDO:**

Que, el(la) Bachiller: **JACKELINE YAJAIRA MAMANI ONQUE**, ha presentado propuesta de investigación de acuerdo al Artículo 21° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, de acuerdo al acta de supervisión y conformidad de fecha 18 de setiembre de 2023 realizado por el Vicerrectorado de Investigación en la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual, en el desarrollo del punto 2, indica:

*"El director de la Unidad de Investigación Dr. David Juan Gutiérrez Mayta informa integrar a 03 docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas miembros del comité investigador a los docentes: - Dr. Roberto Payé Colquehuanca, Dr. Robbins Flores Aguilar, el Mgtr. Jhon Alex Quispe Mejía y accesitario el Dr. Juan Mauricio Pilco Churata; que bajo revisión del CV docente investigador de cada miembro se da conformidad de cumplir con el perfil investigador requerido por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación (...)"*



Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha remitido al Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas el expediente CU-1209, presentado por: **JACKELINE YAJAIRA MAMANI ONQUE**, en el cual presenta propuesta de investigación intitulado: CALIDAD DE SERVICIO Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA - 2023, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Gestión Pública.

Que, la revisión de la propuesta de investigación ha sido realizado el 20 de setiembre de 2023, por el docente: Mg. JHON ALEX QUISPE MEJIA, integrante del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, quien ha dictaminado: **opinión favorable**, en el formato correspondiente.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, solicita emisión de Resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación intitulado: CALIDAD DE SERVICIO Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA - 2023, presentado por: **JACKELINE YAJAIRA MAMANI ONQUE** para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Gestión Pública.



### RESOLUCIÓN N.º 888-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 21 de setiembre de 2023

**Estando**, en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a al Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación, presentado por el(la) Bachiller:

Nombres y Apellidos:	JACKELINE YAJAIRA MAMANI ONQUE
Título de la propuesta de investigación:	CALIDAD DE SERVICIO Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA - 2023
Para optar el título profesional de:	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
Asesorado por el docente:	Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI

**SEGUNDO:** La ejecución de la propuesta de investigación deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Artículo 26° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R

**TERCERO:** **DISPONER** que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



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

DISTRIBUCIÓN:  
- Unidad de Investigación (1)  
- Asesor  
- Interesado (1)  
- Archivo FCA (1)  
BCQ/vnop.



### INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
2	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to SolBridge International School of Business Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://upc.aws.openrepository.com">upc.aws.openrepository.com</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Vanderbilt University Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="https://repositorio.udec.cl">repositorio.udec.cl</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://informatica.upla.edu.pe">informatica.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%



## Metadatos complementarios - UANCV



<b>TITULO</b>	
<b>CALIDAD DE SERVICIO Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA-2023</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y Apellidos	JACKELINE YAJAIRA MAMANI ONQUE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70379949
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0000-3939-0147">https://orcid.org/0009-0000-3939-0147</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-2372-6720">https://orcid.org/0000-0003-2372-6720</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres Y Apellidos	DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres Y Apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres Y Apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215





### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JACKELINE YAJAIRA MAMANI ONQUE, identificado con DNI Nro. 70379949 en mi condición de egresado de:

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

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

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

“ CALIDAD DE SERVICIO Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA - 2023 ”

Asesorado por: Dr. LEDPOLDO WENCESLAD CONDRI CARI

Es un tema original.

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

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

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

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

Juliaca 26 de NOVIEMBRE del 2024

  
FIRMA (ASESOR)

  
FIRMA (OBLIGATORIA)



Huella



## DEDICATORIA

Principalmente dedicamos este trabajo a dios que nos brinda sabiduría, amor y paciencia. este presente trabajo nos ayuda a fortalecer nuestros conocimientos a la vez dedicamos este trabajo con mucho amor a mis padres, y cordialmente a mi Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez por brindarme el tiempo en estos 5 años de estudio. para realizarme profesionalmente para el logro de mis objetivos.



## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, en todo este proceso le doy gracias a dios y a todos los integrantes de mi familia por haberme dado la fuerza y el valor para seguir a delante en mi formación profesional, por haberme guiado en mi camino, ayudándome en etapas difíciles de mi vida. y a si un cordial afectuoso agradecimiento a mi asesor Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari por ser un guiador paciente en mi proceso de titulación de mi proyecto de tesis.



**ÍNDICE**

DEDICATORIA..... iii

AGRADECIMIENTO..... iv

ÍNDICE ..... v

ÍNDICE DE TABLAS ..... ix

ÍNDICE DE FIGURA..... xi

RESUMEN .....xii

ABSTRACT .....xiii

INTRODUCCIÓN .....xiv

**CAPÍTULO I**

**EL PROBLEMA**

1.1. Exposición de la situación problemática..... 1

1.2. Formulación del problema..... 3

    1.2.1. Problema general..... 3

    1.2.2. Problemas específicos ..... 3

1.3. Justificación de la investigación ..... 3

**CAPÍTULO**

**OBJETIVOS**

2.1. Objetivo general ..... 5

2.2. Objetivos específicos ..... 5

**CAPÍTULO III**

**MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

3.1. Antecedentes de investigación..... 6

    3.1.1. A nivel internacional..... 6

    3.1.2. A nivel nacional ..... 7

    3.1.3 A nivel regional ..... 8



3.2.	Bases Teóricas .....	9
3.2.1.	Calidad de servicio .....	9
3.2.1.1.	Estrategia del servicio .....	11
3.2.1.2.	Desempeño del servicio .....	11
3.2.1.3.	Percepción del cliente .....	12
3.2.2.	Elementos tangibles .....	12
3.2.3.	Fiabilidad .....	13
3.2.4.	Capacidad de respuesta .....	13
3.2.5.	Seguridad .....	14
3.2.6.	Empatía .....	14
3.2.7.	Prestigio institucional .....	15
3.2.7.1.	Factores que indican un buen prestigio .....	16
3.2.8.	Imagen institucional .....	17
3.2.9.	Visión y liderazgo .....	17
3.2.9.1.	Estilo de liderazgo .....	18
3.2.10.	Cultura y entorno de trabajo .....	19
3.2.11.	Responsabilidad social .....	19
3.3.	Marco conceptual .....	21

## CAPÍTULO IV

### HIPÓTESIS

4.1.	Hipótesis general .....	23
4.2.	Hipótesis específicas .....	23
4.3.	Variables .....	24



4.3.1. Variable 1 .....	24
4.3.2. Variable 2 .....	24
4.4. Operacionalización de Variables .....	25

## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación .....	26
5.2. Método de la Investigación.....	26
5.3. Tipo de investigación.....	27
5.4. Nivel de investigación.....	27
5.5. Diseño de investigación .....	28
5.6. Población y muestra.....	28
5.6.1. Población .....	28
5.6.2. Muestra .....	31
5.7. Técnica e instrumento de recolección de datos. ....	32
5.7.1. Técnica.....	32
5.7.2. Fuente .....	32
5.7.3. Instrumento .....	32
5.8. Confiabilidad y Validez del Instrumento.....	32
5.8.1. Confiabilidad.....	32
5.8.2. Validez de Instrumento.....	33
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos.....	33
5.10. Contratación de Hipótesis .....	33



## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados .....	40
6.2. Discusión de resultados .....	54

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE DATOS

CUESTIONARIO



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables .....	25
Tabla 2: Población de estudio. ....	28
Tabla 3: Alfa de Cronbach.....	32
Tabla 4: La calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.....	34
Tabla 5: Los elementos tangibles y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.....	35
Tabla 6: La fiabilidad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023. ....	36
Tabla 7: La capacidad de respuesta y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.....	37
Tabla 8: La seguridad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023 .....	38
Tabla 9: La empatía y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023 .....	39
Tabla 10: Niveles de Correlación.....	40
Tabla 11: Prueba de Kolmogorov-Smirnov entre la calidad de servicio y el prestigio institucional.....	41
Tabla 12: Correlación Rho de Spearman entre la calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023 .....	42
Tabla 13: Correlación Rho de Spearman entre los elementos tangibles y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023 .....	44



Tabla 14: Correlación Rho de Spearman entre la fiabilidad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.....	46
Tabla 15: Correlación Rho de Spearman entre la capacidad de respuesta y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023 .....	48
Tabla 16: Correlación Rho de Spearman entre la seguridad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.....	50
Tabla 17: Correlación Rho de Spearman entre la empatía y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.....	52



## ÍNDICE DE FIGURA

Tabla 1: Modelo grafico SERVQUAL de la calidad de servicio .....	10
Tabla 2: Factores que indican un buen prestigio institucional.....	16
Tabla 3: Relación entre la calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023. ....	43
Tabla 4: Relación entre los elementos tangibles y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023 .....	45
Tabla 5: Relación entre la fiabilidad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.....	47
Tabla 6: Relación entre la capacidad de respuesta y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-20233. ....	49
Tabla 7: Relación entre la seguridad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023 .....	51
Tabla 8: Relación entre la empatía y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.....	53



## RESUMEN

El objetivo general ha sido, determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023, desde un punto de vista del enfoque cuantitativo, método deductivo, tipo básica aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental-transversal, se desarrolló con la técnica de la encuesta, instrumento aplicado escala de Likert alfa de Cronbach de 0.948, la prueba de Kolmogorov-Smirnov el resultado no fue normal de 0.05 por lo que se utilizó la prueba de la estadística Rho de Spearman con valor de 0.674 con p-valor de 0.00 el que es menor al alfa planteado de 0.05 este estudio tiene una relación positiva media entre las variables. Finalmente, estas estrategias son de mucha utilidad para las entidades públicas respecto a la calidad de servicio que brinde la municipalidad de Acora por tanto también mejora su imagen institucional.

**Palabras clave:** Calidad de servicio y el prestigio institucional



## ABSTRACT

The general objective has been to determine the relationship that exists between the quality of service and institutional prestige in the District municipality of Acora-2023, from a point of view of the quantitative approach, deductive method, basic type of application, correlational level, design experimental-cross-sectional, it was developed with the survey technique, instrument applied Likert scale Cronbach's alpha of 0.948, the Kolmogorov-Smirnov test the result was not normal of 0.05 so the Spearman's Rho statistic test was used with a value of 0.674 with a p-value of 0.00, which is less than the proposed alpha of 0.05, this study has a medium positive relationship between the variables. Finally, these strategies are very useful for public entities regarding the quality of service provided by the municipality of Acora, therefore it also improves its institutional image.

**Keywords:** Service quality and institutional Prestige



## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación titulado "CALIDAD DE SERVICIO Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA-2023" tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora. No existe duda de que en la actualidad la calidad de servicio es uno de los factores más importantes para alcanzar el éxito institucional y al mismo tiempo un prestigio, sin embargo, los clientes siguen siendo cada vez más exigentes en sus expectativas. Mientras ciertos elementos de la prestación de servicios siempre pueden permanecer reactivos a las necesidades y debilidades específicas de las personas involucradas, es altamente deseable diseñar tanta calidad en el servicio como posible.

Por lo que es muy importante realizar esta investigación en torno a la problemática de estas dos variables para las organizaciones y principalmente para la Municipalidad Distrital de Acora que requiere estrategias eficientes para brindar una adecuada calidad de servicio y que sus usuarios se sientan satisfechos y alcanzar el prestigio institucional antes todos sus involucrados de la entidad. La investigación presente está compuesta por siete capítulos, que se detallaran de la siguiente forma:

El capítulo I contiene la descripción detallada de la realidad problemática la cual es respecto a la relación que existe entre calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora.

Así mismo se verá el problema principal, se detallará también los problemas secundarios y los objetivos que se lograrán de la investigación.

En el capítulo II se mostrará el objetivo general de la investigación presente, así como los objetivos específicos.



En el capítulo III se dará a conocer el marco teórico de referencia, también se verán las investigaciones que se tomará como antecedentes a esta investigación, se verá también el marco conceptual el mismo que es principal y de gran importancia en el entendimiento del contenido planteado. En este capítulo se verán también la contratación de las hipótesis que se plantearon.

El capítulo IV de esta investigación está conformado por el planteamiento de la hipótesis general y por las hipótesis específicas, también el detalle de las variables y de la operacionalización de estas.

En el capítulo V podremos ver la metodología que se ha utilizado en la investigación presente, este apartado muestra el enfoque a utilizar en la investigación, el método, el tipo, el nivel y el diseño de investigación, así como la determinación de la población y la muestra. Se detallará la técnica y el instrumento a utilizar en la recolección de datos.

El contenido del capítulo VI podremos ver el cronograma de actividades, aspectos administrativos, presupuesto y financiamiento estructura tentativa de la tesis, referencias bibliográficas

Finalmente encontramos los anexos, matriz de consistencia, cuestionario y la hoja de validación del instrumento.



## CAPÍTULO I EL PROBLEMA

### 1.1. Exposición de la situación problemática

Hoy en día, como consumidores, y usuarios de un servicio buscan siempre que los productos y servicios satisfagan nuestras necesidades y expectativas sean de buena calidad, que tengan un precio accesible y sobre todo en cuanto a servicio se requiere acceder a una atención de calidad. Por ello actualmente las organizaciones públicas, privadas o sociales, aplican diferentes estrategias que les permita medir y conocer los niveles de satisfacción de los clientes y usuarios. Es por ello que la calidad de servicio juega un papel importante como lo mencionan los autores Wilson et al. (2008) La calidad del servicio para una organización de servicios o entidad es indiscutible y se define por cómo el cliente experimenta el servicio recibido y si este cumple con las expectativas o no dependiendo esto el cliente puede percibir si obtuvo una buena o mala calidad de servicio. Por otra parte, el prestigio institucional para Villafañe (2017) es la reputación y el reconocimiento que se le da por todos aquellos con las que está relacionada los que la conforman (trabajadores, proveedores, competidores y clientes entre otros) y se basa en la calidad de los productos y/o servicios es que la organización brinda, mediante el cumplimiento de los compromisos y el nivel de satisfacción de sus clientes y usuarios.



En el plano internacional, las organizaciones mundiales son conscientes que para ganarse un prestigio y reconocimiento ante sus usuarios la calidad de servicio que brindan es primordial, los clientes y usuarios de un servicio siempre han tenido altas expectativas en los productos o servicios que consumen, aunque sean respetados, son conscientes de la importancia de nuestros comentarios, es difícil para las entidades tanto públicas como privadas estar constantemente en competencia sin embargo es lo que se debe hacer para alcanzar el éxito y el prestigio como organización por lo que la empresas deben actuar rápidamente. De lo contrario, será absorbido por la misma competencia sin embargo no es la misma situación en entidades del estado donde muchos presentan graves problemas en cuanto a la calidad de servicio que brindan.

En cuanto a los países de latino América hay una gran problemática sobre todo en entidades del estado que no cuentan con la capacidad de brindar servicios de calidad los distintos trámites burocráticos, la falta de colaboradores competitivos la corrupción de sus funcionarios, entre otros factores que afectan gravemente el prestigio de las entidades del estado hace la población nuestra un alto nivel de descontento en instituciones del estado debido a ello estas entidades deben tener claro cómo aplicar diferentes estrategias que les permita brindar un servicio de calidad a su población y que conozcan cuales son las necesidades y requerimientos que tienen sus usuarios.

En Perú, en la actualidad las entidades del estado no cuentan con un prestigio aceptable por la población debido a la mala calidad de servicio que brindan, la falta de ética y valores de sus funcionarios y trabajadores de estas entidades, los altos niveles de corrupción hace que los usuarios a estas entidades y la población en general muestren un gran descontento, y la municipalidad distrital de Acora no es la excepción debido a ello se busca realizar este proyecto de investigación y demostrar, lo que más importante es brindar servicios de calidad de manera rápida, fácil y práctica; nuestros usuarios y / o clientes estarán orgullosos de los servicios que reciben, porque el propio cliente será un excelente aliado para lograr un buen prestigio institucional y nos permitirá



proponer a la municipalidad realizar mejores estrategias de calidad de servicio y prestigio institucional.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

- **PG:** ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023?

### 1.2.2. Problemas específicos

- **PE1:** ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023?
- **PE2:** ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023?
- **PE3:** ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023?
- **PE4:** ¿Qué relación existe entre la seguridad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023?
- **PE5:** ¿Qué relación existe entre la empatía y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023?

## 1.3. Justificación de la investigación

Justificación teórica: El presente trabajo de investigación se realizará con la finalidad de establecer la relación que existe entre calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora dado la importancia de estas variables calidad de servicio la cual se ve reflejada en la satisfacción de los usuarios de la institución y al mismo tiempo poder alcanzar prestigio. Por otra parte, en la revisión bibliográfica de las variables de investigación se dará claridad a los conceptos de forma tal que nos permita proponer nuevas teorías y sugerencias sobre el tema de investigación.



Justificación metodológica: Se mostrará resultados que permitirá conocer la relación que existe entre calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora y servirá como referencia para otras investigaciones referentes a la calidad de servicio y el prestigio institucional las cuales serán desarrolladas mediante el método de investigación científica. Por otra parte, el instrumento del proyecto de investigación desarrollado bajo el método científico que permitirá conocer la opinión de los colaboradores de la municipalidad lo cual permitirá determinar la relación de las variables de estudio.

Justificación practica: Finalmente se busca reconocer la importancia de la investigación dentro del campo de la administración pública, lo cual beneficiará a la Municipalidad Distrital de Acora y contribuirá al mejoramiento de la calidad de servicio y al prestigio de la entidad pública.



## CAPÍTULO OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo general

- **OG:** Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

### 2.2. Objetivos específicos

- **OE1:** Fundamentar la relación que existe entre los elementos tangibles y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.
- **OE2:** Fundamentar la relación que existe entre la fiabilidad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.
- **OE3:** Fundamentar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.
- **OE4:** Fundamentar la relación que existe entre la seguridad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.
- **OE5:** Fundamentar la relación que existe entre la empatía y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1. Antecedentes de investigación

##### 3.1.1. A nivel internacional

Peña (2019) En su trabajo de investigación planteo como objetivo analizar el prestigio organizacional (PO) y la identificación organizacional (IO) en la empleabilidad percibida de los trabajadores del sector educación. Para lo cual manejo la metodología con un diseño de tipo cuantitativo no experimental, transversal y correlacional-causal aplicado en una muestra conformado por 283 colaboradores cuyos instrumentos utilizados para la recolección de información fueron el cuestionario y las entrevistas personales para su previo análisis y llegar a la conclusión que el prestigio organizacional se relaciona moderadamente con la identificación organizacional lo que quiere decir que mientras mayor sea el prestigio organizacional con el que cuentan incrementara la identidad organizacional de los trabajadores.

Cofré (2021) En su tesis de investigación planteo como objetivo analizar la influencia del prestigio ocupacional en la presencia de Burnout en académicos/as y administrativos de la Universidad de Concepción. A partir de este objetivo se utilizó la metodología con diseño cuantitativo, de corte experimental, transversal, el instrumento para la recolección de información fue el cuestionario aplicado a una muestra de 187 personas los cuales brindaron valiosa información que llevo a la conclusión que La



variable Prestigio ocupacional tiene relación con las valoraciones que se realizan a las profesiones y ocupaciones con base a criterios variados que van desde el nivel de ingreso, la importancia de dichas profesiones para la sociedad, el éxito logrado, el reconocimiento recibido entre otros elementos.

### 3.1.2. A nivel nacional

Lescano (2022) El autor realizó una investigación con el propósito de analizar la influencia de la calidad de servicio en la reputación corporativa del Bróker de seguros Stephannie Arias, a partir de este objetivo se aplicó un método de tipo básico, transversal y de diseño no experimental a una muestra conformada por 169 clientes quienes brindaron información mediante un cuestionario el cual fue el instrumento de la investigación, Para finalmente llegar a la conclusión que la calidad de servicio de Bróker seguros se relaciona directamente con la reputación o prestigio de la organización entendiendo que mientras mejor calidad de servicio se les brinde a los clientes mayor será el prestigio que alcance la empresa en general.

Castro (2020) El autor en su tesis de investigación planteó como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la reputación corporativa de la empresa Solexcom S.A.C. Lima, la metodología utilizada fue con enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental – transeccional, el instrumento de estudio utilizado fue el cuestionario el cual se aplicó a una muestra total de 50 clientes de la empresa, los estudios finales demuestran que la calidad de servicio que brinda la empresa tiene un nivel bajo por lo que los clientes muestran cierta insatisfacción y que la reputación de la empresa se encuentra en un nivel medio por lo que se concluye que existe cierta relación significativa entre la calidad de servicio y la reputación o prestigio de la empresa Solexcom de la ciudad de Lima.



Gaona (2018) En su trabajo de la investigación planteo como objetivo describir la reputación corporativa de la Municipalidad de Puente Piedra en los comerciantes de la Asociación de trabajadores del mercado Central de Puente Piedra, la metodología aplicada en la investigación fue descriptiva con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, la muestra estuvo conformada por 144 clientes y comerciantes del mercado, para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta finalmente el trabajo evidencio y concluyo demostrando que los comerciantes del mercado de Puente Piedra cuenta con una buena reputación y prestigio según la reputación de los comerciantes sin embargo los clientes mencionaron que de cierto modo se deben hacer mejoras en ciertos aspectos para mejorar su reputación. .

### **3.1.3 A nivel regional**

Oscó (2018) En su tesis de investigación estableció como objetivo, determinar objetivo es evaluar el nivel de calidad de servicio que brindan las oficinas de información turística en la ciudad de Puno para el desarrollo de la investigación se aplicó método deductivo, con un diseño no experimental transversal – cualitativa, la recolección de datos se dio mediante la técnica de la encuesta la cual se aplicó a una muestra total de 258 turistas quienes brindaron valiosa información que llevo al autor a la conclusión que las oficinas de información turística en la ciudad de Puno brindan una calidad de servicio moderado lo que quiere decir que requieren ciertas estrategias para aumentar la calidad de servicio y alcanzar la satisfacción total de los turistas nacionales como extranjeros.

Apaza (2023) El autor de la tesis de investigación planteo como objetivo, análisis de la calidad de servicio eléctrico y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. zona 029. Para lo cual aplico la metodología de tipo no experimental, técnica cuantitativa, alcance correlacional, deductivo, analítico y sintético, para la recolección de información se usó la técnica de la encuesta, a una muestra conformada por 383 colaboradores, finalmente el autor llego a la conclusión que muchos colaboradores como usuarios se sientes insatisfechos y muy insatisfechos con la calidad



de servicio de la empresa por lo que se requiere diversas estrategias como la empatía, mejora de los elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta que fortalezca la calidad de servicio.

## **3.2. Bases Teóricas**

### **3.2.1. Calidad de servicio**

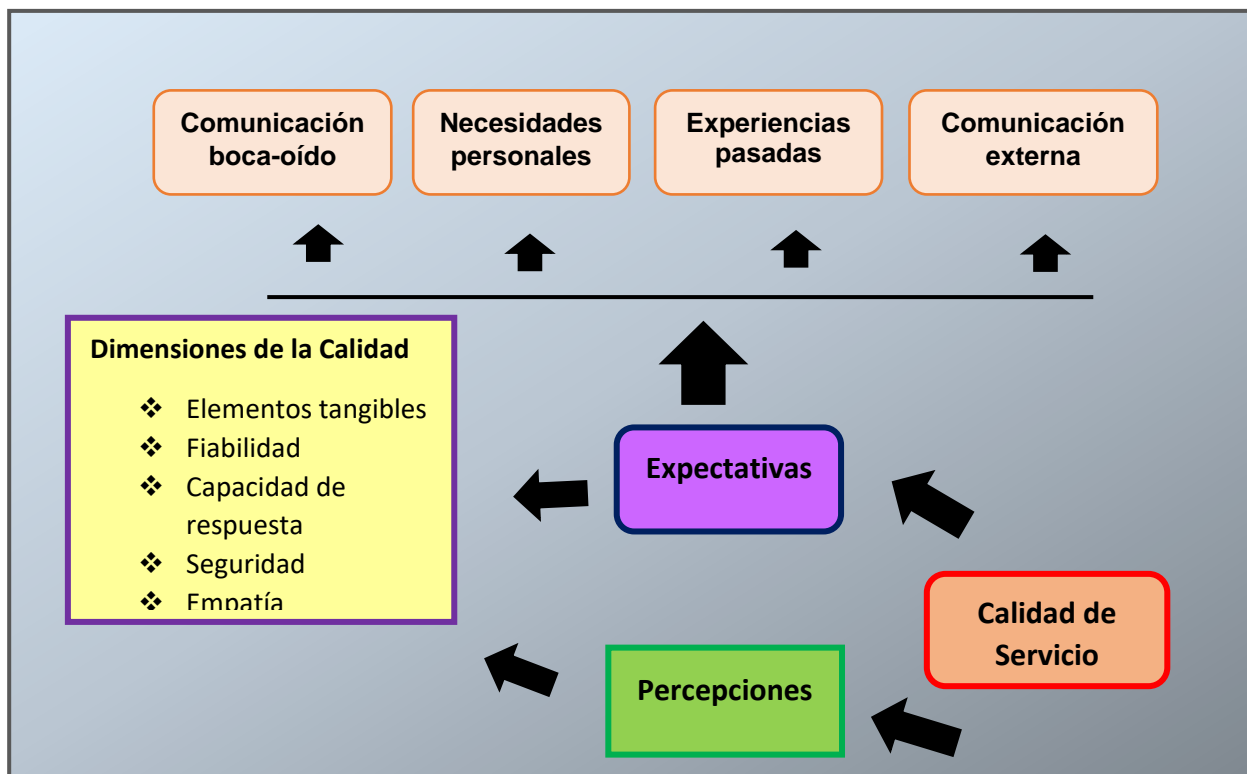
Wilson et al. (2008) La calidad del servicio para una organización de servicios o entidad es indiscutible. A pesar de la excelencia en el servicio se define por cómo el cliente experimenta el servicio, la calidad del servicio debe ser superior. De hecho, si la calidad del servicio no es alta, el proveedor del servicio es probable que decepcione a sus clientes independientemente de sus expectativas.

Douglá (2018) Menciona que la calidad de servicio se puede medir mediante SERVQUAL es un valioso instrumento. Basado en la teoría del modelo de brecha, este instrumento es una herramienta de encuesta que mide percepciones de los clientes de un encuentro de servicio dado en cada una de las cinco dimensiones de calidad, y los compara con las expectativas de los clientes para este tipo de encuentro. Las diferencias se ponderan según la importancia relativa de las distintas dimensiones como los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Por otro los autores Parasumaram et al (1988) afirman que el modelo SERVQUAL ayuda y define la calidad de servicio como las discrepancias que hay entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio que reciben de un empresa.

**Figura 1**

*Modelo grafico SERVQUAL de la calidad de servicio*



*Nota.* Esta figura muestra el modelo grafico SERVQUAL de la calidad de servicio según los autores Parasumaram, Zeithaml y Berry (1988)

Por otra parte, el autor Morten (2014) menciona la importancia del concepto de clima de servicio juega un papel importante en la comprensión de qué y cómo entregar un servicio de calidad. El clima de servicio captura lo que los empleados experimentan en términos de las prácticas organizacionales con respecto a la prestación de servicios, e influye en los empleados la motivación con respecto al comportamiento de servicio. En otras palabras; un fuerte clima de servicio lleva a la calidad del servicio. Los estudios muestran que el clima de servicio está relacionado con la calidad del servicio con más fuerza cuando la calidad del servicio interno recibido es alta, los empleados suelen contar con la capacidad de entregar lo que el clima de servicio los motiva a entregar a los usuarios de la entidad.



La calidad del servicio es el resultado de tres componentes:

- 1) Estrategia de Servicio.
- 2) Desempeño del Servicio.
- 3) Propósito del cliente

### 3.2.1.1. Estrategia del servicio

Morten (2014) La función de la estrategia de servicio para las entidades proveedoras de servicios es decidir el servicio que se va brindar mediante parámetros, construir la cadena de valor del servicio y diseñar la plataforma de servicio interna. Cuanto más fuerte sea cada uno de estos elementos, mejor y más sólida será la estrategia de servicio. Cuando el servicio se comunica consistentemente como un imperativo estratégico a través de la unidad prácticas y procedimientos, es probable que los empleados perciban que el servicio es importante, y es probable que su comportamiento hacia los clientes refleje su orientación hacia el servicio excelente.

### 3.2.1.2. Desempeño del servicio

Morten (2014) Menciona que a investigación sobre el desempeño del servicio apunta consistentemente a la capacitación, el empoderamiento y la recompensas como los tres factores más significativos que determinan el nivel de desempeño y, a su vez, conducen a la entrega de la estrategia de servicio y la calidad del servicio.

- **Capacitación:** Durante mucho tiempo se ha identificado la formación como el factor individual más importante detrás de una mayor calidad del servicio, y como destacamos en 'Gestión de servicios 2.0', existe una fuerte correlación entre el número de horas de capacitación que reciben los empleados y el éxito empresas de servicios La formación no se trata sólo de la formación básica en competencias y habilidades, es decir, garantizar que el empleado puede prestar el servicio, también se trata de la formación en habilidades de gestión de



servicios y otras habilidades 'blandas' como habilidades sociales, de actitud y de lenguaje que les ayuden a brindar un servicio de calidad.

- **Empoderamiento:** El empoderamiento significa proporcionar a los empleados de servicios suficiente autonomía para permitirles ellos para manejar situaciones problemáticas imprevistas tales como quejas. Esto significa los empleados son más proactivos y autosuficientes en su trabajo.

### 3.2.1.3. Percepción del cliente

Morten (2014) Como se describió anteriormente, la definición misma de servicio excelente se centra en la percepción y experiencia del cliente. Lo que el cliente piensa, siente y cómo reacciona al servicio y a la empresa debe ser, por tanto, un componente significativo de la calidad del servicio y, de hecho, de la propia gestión del servicio. La medición y el seguimiento de los resultados de los clientes son formas de proporcionar retroalimentación a la cadena de prestación de servicios y aumentar el valor de cada relación con el cliente. Sin embargo, lo más importante es comprender el propósito más importante con el que trabaja la organización.

### 3.2.2. Elementos tangibles

Kabir & Carlsson (2010) Afirma que cuando nos referimos a los elementos tangibles en el entorno de servicio, nos estamos refiriendo a las instalaciones y los bienes facilitadores del servicio. Los elementos tangibles constituyen el ámbito físico del servicio. encuentro, concerniente a cosas o artefactos. Al ser de naturaleza física, los criterios de evaluación tangibles suelen ser objetivo y claro.

Wilson et al. (2008) Esta dimensión proporciona representaciones o imágenes físicas del servicio que el cliente, particularmente los nuevos clientes utilizarán para evaluar la calidad. Aunque muchas empresas de servicios suelen utilizar elementos tangibles, utilizan esta dimensión para mejorar su imagen, proporcionar continuidad y calidad de señal A los consumidores. La mayoría de las empresas combinan elementos



tangibles como el ambiente, la iluminación, material de apoyo tecnología y entre otros elementos para crear calidad de servicio.

Nos dice que los elementos tangibles son básicamente los activos que forman parte del balance contable de la empresa". Vienen a ser todo el patrimonio de la empresa como los financieros, así como las fábricas, maquinas, materia prima y terrenos que son muy difíciles de trasferir porque su valor es difícil de determinar para eso se necesita de otros conocimientos y habilidades, pero son muy importantes a la hora de brindar un servicio de calidad.

### **3.2.3. Fiabilidad**

Wilson et al. (2008) Las organizaciones con empleados altamente comprometidos a menudo parecen estar impulsadas por una fuerza, los empleados llevan a cabo sus tareas y les da confianza para usar su juicio. Y cuando la verdadera fuente de satisfacción laboral -la felicidad y el reconocimiento- se deriva de Enriqueciendo las experiencias de los clientes, suceden cosas buenas cosas

Keller & Pyzdek (2013) La fiabilidad es un proceso de hacer servicios sin fallas y evitando el riesgo minimo. Es la capacidad de encontrar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones adecuadas con el fin de evitar riesgos por medio de la mejora de los procesos, innovacion de la tecnologia y la constante capacitacion del personal, el abastecimiento de los insumos para esta manera ejecutar el servicio de manera fiable y sobretodo que los clientes o usuarios se sientan confiados del servicio que estan recibiendo.

### **3.2.4. Capacidad de respuesta**

Wilson et al. (2008) La capacidad de respuesta es estar dispuesto a ayudar. Esta dimensión se centra en la noción de flexibilidad y capacidad de personalizar el servicio a las necesidades del cliente. Lo especifico rendimiento están relacionados con lo



comunicado al cliente por la cantidad de tiempo que tienen que esperar para recibir asistencia, respuestas a preguntas o atención a problemas.

Berry & Zeithaml (1988) La capacidad de respuesta se manifiesta en un grado de preparación que tenemos para atender y dar respuesta a las necesidades de los usuarios de un servicio. La manera tan lenta del servicio, es algo difícil que se agregue al valor para los clientes o usuarios. Pero si se trata de servicio abierto la falta de capacidad de respuesta puede traer problemas en la manera cómo percibe el cliente dicho servicio. Pero si has fallado con el primero pues se más cuidadoso con el segundo para no perder al cliente. Cualquier tipo de error se puede tolerar cuando hay tiempo para corregir el error, pero si el cliente ha esperado más de lo debido, pues el mínimo error es intolerable para el cliente

### **3.2.5. Seguridad**

Wilson et al. (2008) La seguridad inspirar confianza y confianza. Es probable que esta dimensión sea particularmente importante para servicios que los clientes perciben como de alto riesgo o para servicios de los cuales se sienten inseguros acerca de su capacidad para evaluar los resultados.

Keller & Pyzdek (2013) la seguridad es el conocimiento del servicio además de la cortesía prestada, la amabilidad de los colaboradores y su habilidad para transmitir confianza al cliente lo cual la seguridad es una cualidad, habilidad de conocimiento de las personas para brindar la información sobre un servicio que se está ofreciendo de manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a los clientes que nos puedan mencionar sus dudas y necesidades, para de esta manera brindar nuestra ayuda y satisfacer sus necesidades de forma segura.

### **3.2.6. Empatía**

Wilson et al. (2008) Esta dimensión se centra en la atención personalizada al cliente, que los clientes o usuarios se sientan que son únicos y especiales y que sus



necesidades sean entendidas al mismo tiempo que los colaboradores de la entidad se pongan en el lugar del cliente para poder entender sus necesidades.

Kabir & Carlsson (2010) La empatía nos dice que usted está dispuesto a ofrecer a sus clientes un servicio cuidadoso y atención personalizada. Requiere un compromiso con los clientes, conociendo a mayores rasgos sus características y necesidades personales y sus requerimientos. La cortesía implica respeto, consideración con las necesidades y darle el tiempo necesario para entenderlos creando un clima de amistad con el contacto con los clientes. Para mejorar la empatía debemos tener una buena comunicación se debe mantener a los clientes informados usando un lenguaje que ellos puedan entender

### **3.2.7. Prestigio institucional**

Villafañe (2017) El prestigio de una organización se construye en base a estrategias que puedan otorgar credibilidad y confianza en la organización, además su actuar debe ser transparente. Asimismo, el prestigio es un diferenciador por excelencia y su esencia se encuentra en la identidad y en la cultura de la organización.

Carrio (2013) El prestigio de las organizaciones tanto públicas como privadas es la reputación y el reconocimiento que se le da por todos aquellos con las que está relacionada los que la conforman (trabajadores, proveedores, competidores y clientes entre otros) y se basa en la calidad de los productos y/o servicios es que la organización brinda, mediante el cumplimiento de los compromisos y el nivel de satisfacción de sus clientes y usuarios.

Berg & Blomqvist (2019) El prestigio es una representación perceptiva de las acciones pasadas de la empresa y las perspectivas futuras que describen el atractivo de la empresa para todos sus constituyentes clave". Se define como una mezcla de imagen social, imagen financiera, producto imagen y reputación de imagen de. Esta

definición está íntimamente ligada a la visión de determinados aspectos de la empresa. En el contexto del nivel organizacional, el prestigio son impresiones y vistas, no solo clientes hacia el producto o servicio final sino también de las diferentes partes interesadas (p. 18).

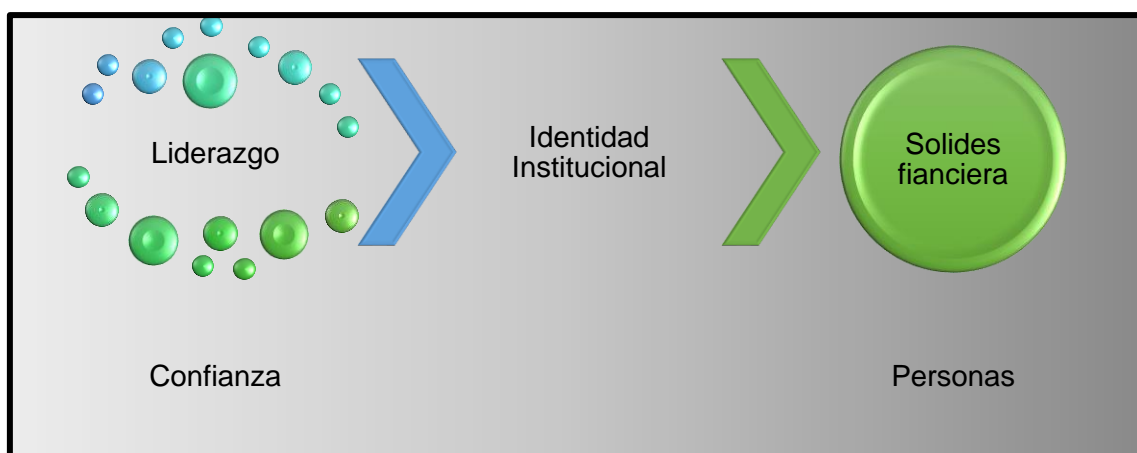
Plecas et al. (2018) la creación de un buen prestigio debe ser un requisito primordial en el desarrollo de la empresa e instituciones en general. Con un buen y sólido prestigio, la empresa obtendrá muchas ventajas competitivas respecto a sus competidores.

### 3.2.7.1. Factores que indican un buen prestigio

Carrió (2013) Si bien el prestigio de una entidad se puede ver a simple vista hay varios factores importantes que lo hacen más evidente y se puede reconocer a una entidad como prestigiosa o no entre las cuales se puede mencionar.

**Figura 2**

*Factores que indican un buen prestigio institucional*



*Nota.* Esta figura muestra los factores que indican un buen prestigio institucional según Carrió (2013)



### 3.2.8. Imagen institucional

Villafañe (2017) La imagen corporativa es la percepción del público sobre una empresa, el conjunto de creencias, actitudes, ideas, prejuicios y sentimientos de los consumidores sobre la entidad. Esa imagen no depende únicamente de los productos y servicios que ofrece la empresa sino también de la relación que establece con sus clientes, trabajadores y la sociedad en general.

Schein (2010) La imagen institucional de una organización o imagen de marca es el conjunto de creencias, actitudes y percepciones de los usuarios y clientes que tienen acerca de la organización. Es decir, la opinión que tiene el público actual o potencial sobre un producto o marca de una entidad sea pública o privada esto depende mucho de la reputación con la que cuenta la empresa por eso la imagen que tenga puede ser negativa o positiva por lo que es muy importante.

### 3.2.9. Visión y liderazgo

Villafañe (2017) La visión de la empresa se refleja en el liderazgo de los trabajadores por lo mismo que los líderes encaminan a los individuos con un solo objetivo para cumplir la visión. Permite que los trabajadores tomen una dirección encaminada, donde el líder apoya y guía a las personas a cumplir los logros pactados. Esto definirá el trabajo realizado por parte de los trabajadores a su objetivo de la visión.

(Plecas et al., 2018) Liderazgo en simple se refiere a la capacidad de guiar, conducir e inspirar individuos, equipos u organizaciones enteras. Esta capacidad de guiar, liderar e inspirar es generalmente para ayudar a establecer enfoques correctos, comportamientos y prácticas para lograr objetivos específicos y tener una visión clara. Un líder es el que selecciona, equipa, entrena e influye en uno o más seguidores que tienen diversos dones, habilidades y destrezas para alcanzar los objetivos.



Schein (2010) El liderazgo tiene un papel central en cualquier organización. Similar a la idea que un barco no puede navegar sin capitán; una organización no puede trabajar y sostener objetivamente sin un liderazgo efectivo y una visión clara en un entorno cada vez más competitivo. Es aquí, donde el liderazgo tiene una contribución significativa para establecer una visión clara y comunicarla a través de la organización. En palabras comunes, el liderazgo sirve para establecer las estrategias para cumplir los objetivos. Por lo tanto, el liderazgo ha resultado ser un elemento muy significativo tanto en el sector público como en el privado.

Berkley (2020) El liderazgo es uno de los temas más discutidos tanto en académicos como en la práctica. Las personas que actúan como líderes tienen una mayor responsabilidad de dirigir individuos y equipos usando sus habilidades y experiencia para ayudar a lograr los resultados requeridos. Hoy en día, el liderazgo es un elemento que tiene un impacto significativo en la eficiencia de organizaciones, empleados y gerentes

### 3.2.9.1. Estilo de liderazgo

- ❖ **Estilo Transaccional de Liderazgo:** El estilo transaccional de liderazgo es un estilo que se basa principalmente sobre el concepto de intercambio. Allí, el líder trabaja para desarrollar una relación basada en la recompensa con los subordinados. Los líderes generalmente se enfocan en desarrollar una relación saludable entre sus empleados a través de recompensas contingentes mientras se aseguran de servir sus necesidades de la mejor manera posible. Por lo general, los líderes transaccionales son más efectivo para entornos comerciales estables en los que los empleados podrían estar motivado a través de recompensas para lograr objetivos comerciales.
- ❖ **Estilo de liderazgo transformacional:** Generalmente, los líderes de estilo transformacional son los que se esfuerzan por inspirar a otros para el logro de



metas y objetivos en una determinada situación, los líderes transformacionales son las personas apasionadas por articular una visión a los subordinados; identificar roles y responsabilidades; trabajo de apoyo y configurando comportamientos y energizando a través del carisma personal y intervención. Por lo tanto, algunos de los argumentos más destacados sobre el estilo de liderazgo transformacional es que son ellos los que se esfuerzan servir a todas las partes interesadas dentro de una organización mediante la adopción de medidas que inspiran a los empleados a dar lo mejor de sí mismos hacia las metas asignadas

### **3.2.10. Cultura y entorno de trabajo**

Villafañe (2017) La cultura y el entorno de trabajo de los trabajadores de una empresa califican a la institución por su gestión laboral y cultural y como los colaboradores se sienten parte de la entidad física y psicológicamente.

Bertels (2010) La imagen corporativa es la percepción del público sobre una empresa, el conjunto de creencias, actitudes, ideas, prejuicios y sentimientos de los consumidores sobre la entidad.

Robbins & Judge (2009) La cultura está conformada de características relativamente estable, la cual se desarrolla a lo largo de los años y echa raíces profundas en los valores con los cuales los empleados están comprometidos. Además, hay varias fuerzas que operan continuamente para mantener una cultura organizacional que incluyen la misión y filosofía de la organización, el diseño de los espacios físicos, el estilo dominante de liderazgo, desempeño histórico de la organización lo cual se ve reflejado en un entorno laboral saludable.

### **3.2.11. Responsabilidad social**

Villafañe (2017) Asignar responsabilidad Las prácticas en esta categoría implican asignar la responsabilidad de la sostenibilidad a roles nuevos o existentes



dentro de la organización, incluidos los roles en el nivel más alto niveles Esto puede incluir la creación de nuevos roles dentro de las organizaciones para abordar nuevas responsabilidades, incluida la gestión del cumplimiento ambiental, el tratamiento de partes interesadas, invertir en la comunidad, rastrear e informar sobre el progreso hacia la sostenibilidad y liderando la innovación sostenible. Las organizaciones pueden ambos crean nuevos roles y responsabilizan a los líderes senior y miembros de la junta para entregables de sustentabilidad. Al asignar la responsabilidad de la sostenibilidad.

Bertels (2010) Asignar responsabilidades de tiempo completo para temas de sustentabilidad a roles dentro del organización, y priorizando la importancia de estos roles, demuestra los compromisos de sustentabilidad de la gerencia con los empleados y otras partes interesadas y aumenta el prestigio de la organización ante los demás.

responsabilidades esenciales de sustentabilidad

Asignar personal de tiempo completo para liderar la sustentabilidad o el medio ambiente.

- ❖ Crear nuevos roles de gestión para cumplir con la agenda de sustentabilidad
- ❖ Crear un departamento con responsabilidades principalmente de sustentabilidad
- ❖ Ampliar o mejorar la salud y la seguridad, el medio ambiente, informes y roles de calidad.
- ❖ Formar a los directivos en la toma de decisiones éticas y sostenibles, coherente con la misión, los valores y los objetivos de la organización
- ❖ Capacitar a los empleados para implementar y operar la sustentabilidad
- ❖ Complementar la capacitación formal con tutoría y entrenamiento
- ❖ Proporcionar actualizaciones periódicas de capacitación para mantener la sustentabilidad en la vanguardia de los pensamientos de la gente



### 3.3. Marco conceptual

#### Calidad de servicio

La calidad de servicio es una función entre las expectativas de los clientes sobre el servicio que va a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente brindado por la organización lo cual juega un papel importante para satisfacer sus necesidades.

#### Elementos tangibles

Los elementos tangibles son todos aquellos elementos físicos que intervienen para brindar un servicio de calidad y pueden ser las instalaciones físicas de la organización, presentación de los colaboradores, equipos maquinarias, etc.

#### Fiabilidad

La fiabilidad es la habilidad de prestar un servicio de calidad y bien desde el inicio hasta el final que las organizaciones cumplan con las promesas que haga de manera cuidadosa y fiable en un determinado tiempo.

#### Capacidad de respuesta

Es la disposición y la voluntad con la que cuentan los colaboradores de una organización para ayudar a los clientes y ofrecer un servicio adecuado y rápido.

#### Seguridad

La seguridad en la calidad de servicio son los conocimientos, habilidades y la atención mostrada por el personal que tiene más contacto directo con los clientes y usuarios de un servicio los cuales deben inspirar confianza al cliente.

#### Empatía

La empatía es la capacidad que tienen los colaboradores de un servicio para brindar una atención personalizada poniéndose en el lugar del cliente para entender mejor sus necesidades y como satisfacerlas.



## **Prestigio institucional**

El prestigio de las organizaciones tanto públicas como privadas es la reputación y el reconocimiento que se le da por todos aquellos con las que está relacionada los que la conforman.

## **Imagen institucional**

La motivación extrínseca, refleja el deseo de hacer algo debido a recompensas externas como premios, dinero y elogios. Las personas que son extrínsecamente motivados pueden no disfrutar de ciertas actividades. Es posible que solo deseen participar en ciertas actividades porque desean recibir alguna recompensa externa.

## **Visión liderazgo**

La visión de la empresa se refleja en el liderazgo de los trabajadores por lo mismo que los líderes encaminan a los individuos con un solo objetivo para cumplir la visión.

## **Cultura y entorno del trabajo**

La cultura y el entorno de trabajo de los trabajadores de una empresa califican a la institución por su gestión laboral y cultural y como los colaboradores se sienten parte de la entidad física y psicológicamente.

## **Responsabilidad social**

La responsabilidad social incluye la creación de nuevos roles dentro de las organizaciones para abordar nuevas responsabilidades, como la gestión del cumplimiento ambiental, el tratamiento de partes interesadas, invertir en la comunidad, rastrear e informar sobre el progreso hacia la sostenibilidad.



## CAPÍTULO IV HIPÓTESIS

### 4.1. Hipótesis general

- **HG:** Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

### 4.2. Hipótesis específicas

- **HE1:** Existe relación significativa entre los elementos tangibles y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023
- **HE2:** Existe relación significativa entre la fiabilidad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023
- **HE3:** Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023
- **HE4:** Existe relación significativa entre la seguridad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023
- **HE5:** Existe relación significativa entre la empatía y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023



## 4.3. Variables

Las variables por estudiar en el desarrollo de esta investigación son:

### 4.3.1. Variable 1

- Calidad de servicio

#### Dimensiones

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

### 4.3.2. Variable 2

- Prestigio institucional

#### Dimensiones

- Imagen institucional
- Visión y liderazgo
- Cultura y entorno de trabajo
- Responsabilidad social



## 4.4. Operacionalización de Variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables de investigación*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORIZACIÓN
V.1 Calidad de servicio Según Wilson et al. (2008)	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipamiento moderno</li> <li>▪ Instalaciones físicas</li> <li>▪ Materiales de trabajo</li> </ul>	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interés por resolver problemas</li> <li>▪ Cumplir con los plazos acordados</li> <li>▪ Evitar errores</li> </ul>	
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Colaboradores comunicativos</li> <li>▪ Colaboradores dispuestos ayudar</li> <li>▪ Colaboradores competitivos</li> </ul>	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Colaboradores que transmitan confianza</li> <li>▪ Colaboradores amables</li> <li>▪ Colaboradores bien formados</li> </ul>	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Horarios de atención convenientes</li> <li>▪ Preocupación por los intereses del usuario</li> <li>▪ Atención personalizada por parte colaboradores</li> </ul>	
V.2 Prestigio institucional Según Villafañe (2017)	Imagen institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Transparencia</li> <li>✓ Valores</li> <li>✓ Ética profesional</li> </ul>	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
	Visión y liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiene excelente liderazgo</li> <li>✓ Cuenta con una visión clara del futuro</li> <li>✓ Reconoce y aprovecha las oportunidades</li> </ul>	
	Cultura y entorno del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Está bien gestionado</li> <li>✓ Buena compañía para trabajar</li> <li>✓ Buenos colaboradores</li> </ul>	
	Responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Respalda buenas causas sociales</li> <li>✓ Es responsable con su entorno ambiental</li> </ul>	

Nota. Esta tabla muestra la operacionalización de las variables de estudio calidad de servicio según Wilson et al. (2008) & prestigio institucional según Villafañe (2017)



## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. Enfoque de la investigación

Según su enfoque o naturaleza es una investigación cuantitativa. Al respecto, (Hernández et al., 2014) señala que es secuencial y probatorio, utiliza la recopilación de datos para corroborar las suposiciones con sustento en la medida numérica y el estudio estadístico, para que instaure modelos de conducta y evidenciar teorías (p.4)

Dicho de otra manera, las escalas recolectaran datos cuantitativos la misma que incluye estadística inferencial.

#### 5.2. Método de la Investigación

El método empleado fue deductivo. Según la definición de Bernal (2010), depende de un sistema que secciona las aseveraciones en calidad de suposiciones y busca replicar o falsear esas suposiciones, infiriendo por los desenlaces que corresponde confrontarse con los sucesos (va de lo particular a lo general) (p.60).

Para resumir, es un proceso que consiste en identificar la problemática mediante la observación, formulándose hipótesis y la deducción de posibles consecuencias a partir de las suposiciones ya formuladas, así mismo el investigador debe corroborar si acepta el valor alterno o nulo en la enunciación



### 5.3. Tipo de investigación

Según su tipo fue básica aplicada, conforme a Valderrama (2013) , señala que contribuye a una sección estructurada de información investigativa y no crear imprescindiblemente conclusiones de conveniencia práctica al instante; se interesa de reunir información de la realidad para potenciar la cognición de teoría científica, orientada al hallazgo de bases y leyes (p.28).

Conviene subrayar, que se centra en la suma de referencia teorizador para fomentar conocimiento.

### 5.4. Nivel de investigación

El presente análisis de investigación es de nivel correlacional, dado que propone la búsqueda determinada de pertenencia y particularidades significativos de cualquier fenómeno que se examinara (Hernández et al., 2014, p.92).

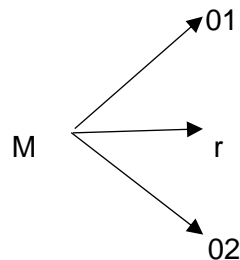
Es decir, es la reunión de sucesiones que posibilita a detallar características de la localidad, la población del sector y la política constituyendo la correlación entre las variables de dicha examinación.

Por otro lado, es correlacional con que busca establecer la asociación entre dos variables mediante un patrón predecible para un asociación o población Hernández et al. (2014) (P.93).

Es decir que se seleccionan a dos variables, teniendo la finalidad de calcular el nivel de asociación que existe entre ellas en la localidad.

## 5.5. Diseño de investigación

Para el siguiente desarrollo de la investigación que se aplicara diseño no experimental transversal según lo menciona el autor (Pino, 2010).



Dónde:

M= Muestra de estudio

O= Observación o información recogida

r= Correlación

## 5.6. Población y muestra

### 5.6.1. Población

La población es el conjunto de componentes sobre los que se realizan la investigación, los cuales poseen ciertas peculiaridades en común tal como lo menciona Toledo (2016) en tal sentido la población del presente proyecto de investigación está conformada por 106 trabajadores administrativos

**Tabla 2**

*Población de estudio*

ÓRGANOS DE LA MUNICIPALIDAD DE ACORA	POBLACIÓN
SECRETARIA	1
ASISTENTE ALCALDIA	1
PROCURADOR	1
DEFENSA CIVIL	1
ASISTENTE DEFENSA CIVIL	1
SECRETARIA GENERAL	1
ASISTENTE SECRETARIA GENERAL	1
IMAGEN INSTITUCIONAL	1
ASISTENTE DE IMAGEN INSTTUCIONAL	3
TRAMITE DOCUMENTARIO	1



TEC. REGISTRO CIVIL	1
ASISTENTE REGISTRO CIVIL	2
ARCHIVO	1
GERENTE MUNICIPAL	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1
ASISTENTE LEGAL	1
PERSONAL DE APOYO	1
JEFE ASESORIA LEGAL	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1
JEFE DE OPPI	1
ASISTENTE DE OPPI	1
OPMI	1
SOPORTE INFORMATICO	1
ASISTENTE SOPORTE TECNICO	1
U. ADM. TRIBUTARIA Y RENTAS	1
ASISTENTE ADM. TRIBUTARIA Y RENTAS	1
OPERADOR RESPONSABLE SCI	1
ADMINISTRADOR GENERAL	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2
JEFE DE ABASTECIMIENTO	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO I	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO I	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO II	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO III	1
COTIZADORA	1
ALMACEN CENTRAL	1
ASISTENTE ALMACEN CENTRAL	1
JEFE DE CONTABILIDAD	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2
RESPONSABLE DE TESORERIA	1
ASISTENTE TESORERIA	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1
JEFE DE RR.HH.	1
ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1
JEFE DE UNIDAD DE PATRIMONIO	1
JEFE DE SUPER. Y LIQUIDACION DE PROYECTO	1
ESPECIALISTA EN LIQUIDACION TECNICA	1
RESPONSABLE DE UNIDAD FORMULADORA	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1
SUB GERENTE DE INFRA. Y D. URBANO	1
COORDINADOR ADMINISTRACION DE PROYECTO	1
CATASTRO	1
ASISTENTE DE CATASTRO	1
U. DE MANT. DE INFRAESTRUCTURA PUBLICA	1
ASISTENTE MANTENIMIENTO VIAS	1



COORDINADOR TECNICO DE PROYECTO	1
ASISTENTE DE PRACTICAS	1
ASISTENTE INFRAESTRUCTURA	2
SUB GERENTE DESARROLLO ECONOMICO	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1
POLICIA MUNICIPAL	1
TECNICO DE CAMPO	3
COORDINADORA ARTESANIA	1
ARTESANIA	2
JEFE DE MERCADO Y COMERCIALIZACION	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE MERCADO	1
APOYO ADM. MERCADO	1
SUB GERENTE DE GESTION AMBIENTAL	1
ASISTENTE S.G.G.A.	1
U. SERVICIO PUBLICO Y GESTION AMBIENTAL	1
ASISTENTE DE MEDIO AMBIENTE	1
RESPONSABLE ATM	1
ASISTENTE ATM	1
SUB GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL Y S.	1
ASISTENTE DE SUB GERENCIA DE D.S.Y.S.P.	2
JEFE DE ULE	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO ULE	2
EMPADRONADOR ULE	7
UNIDAD DE CULTURA Y DEPORTE	1
BIBLIOTECA MUNICIPAL	1
UNIDAD DE TRANSPORTES	1
INSPECTOR DE TRANSITO	1
RESPONSABLE PVL	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE PVL	1
RESPONSABLE DEMUNA	1
ASISTENTE DEMUNA	1
RESPONSABLE OMAPED	1
RESPONSABLE META 0004	1
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>

Nota: La tabla muestra los órganos de la municipalidad de Acora



## 5.6.2. Muestra

Bernal (2010) da a conocer que la muestra está conformada por un conjunto de individuos representativo que forma parte de la población y que tiene también información representativa.

Por lo cual muestra estará conformada por 84 trabajadores administrativos

El tamaño de la muestra fue obtenido mediante la aplicación de la siguiente fórmula

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

n = Tamaño de muestra

N = Población

Z<sup>2</sup> = Nivel de Confianza 95% = 1.96

p = Proporción de acertar 50% = 0.50%

q = (1-p) proporción de no acertar 50% = 0.50%

e<sup>2</sup> = Error de muestreo 5% = 0.05%

$$\frac{106 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2(106 - 1) + 1.96^2(0.50 * 0.50)} = 84$$

**Muestra= 84**

**Población= 106**



## 5.7. Técnica e instrumento de recolección de datos.

### 5.7.1. Técnica

Para el desarrollo de la investigación se realizará la técnica de la encuesta.

### 5.7.2. Fuente

Se utilizará la fuente de recolección de datos primario complementando con el trabajo de campo.

### 5.7.3. Instrumento

El instrumento con la que se desarrolla es con la medida de la escala de Likert.

## 5.8. Confiabilidad y Validez del Instrumento

### 5.8.1. Confiabilidad

Sera aplicada con la herramienta estadística de análisis Alfa de Cronbach tal como lo plantea Vara-Horna (2010) procedimiento realizado con el Software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

**Tabla 3**

*Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	26



## 5.8.2. Validez de Instrumento

Se sometió a juicio de tres especialistas para ser validado en su totalidad. Las personas que, de acuerdo con la fecha de validez, aprobarán o desaprobarán el instrumento que se solicite.

## 5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

La investigación intitulada "calidad de servicio y prestigio institucional en la municipalidad distrital de acora -2023" Se realizará el trabajo de campo en los días 11 y 15 de setiembre, y consecuentemente se procederá a tabular estos datos en el sistema estadístico IBM SPSS v23, y luego se realizará la interpretación de estos.

## 5.10. Contrastación de Hipótesis

La contrastación de hipótesis se desarrollará con la estadística Tau-b de Kendall.

### Contrastación de hipótesis 1

#### Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

#### Nivel de significancia

Alfa = 5%,  $\alpha = 0.05$

#### Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

**Tabla 1**

*La calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,538	,069	7,480	,000
N de casos válidos		84			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

### Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación entre la calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

### Contrastación de hipótesis 2

#### Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre los elementos tangibles y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

Ha: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

#### Nivel de significancia

Alfa = 5%,  $\alpha = 0.05$

#### Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall



## Tabla 2

*Los elementos tangibles y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*

<b>Medidas simétricas</b>					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,436	,084	5,007	,000
N de casos válidos		84			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

## Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,023 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación entre los elementos tangibles y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

## Contrastación de hipótesis 3

### Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la fiabilidad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

Ha: Existe relación significativa entre la fiabilidad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

### Nivel de significancia

Alfa = 5%,  $\alpha = 0.05$

### Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall

**Tabla 3**

*La fiabilidad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*

<b>Medidas simétricas</b>					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,498	,070	6,738	,000
N de casos válidos		84			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

### **Interpretación y decisión**

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación entre la fiabilidad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

### **Contrastación de hipótesis 4**

#### **Planteamiento de hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

Ha: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

#### **Nivel de significancia**

Alfa = 5%,  $\alpha = 0.05$

#### **Estadística de prueba**

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

**Tabla 4**

*La capacidad de respuesta y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*

<b>Medidas simétricas</b>					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,536	,063	8,054	,000
N de casos válidos		84			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

### **Interpretación y decisión**

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación entre la capacidad de respuesta y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

### **Contrastación de hipótesis 5**

#### **Planteamiento de hipótesis**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la seguridad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la seguridad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

#### **Nivel de significancia**

Alfa = 5%,  $\alpha = 0.05$

#### **Estadística de prueba**

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

**Tabla 8**

*La seguridad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*

		<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,455	,079	5,572	,000
N de casos válidos		84			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

### **Interpretación y decisión**

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación entre la seguridad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

### **Contrastación de hipótesis 6**

#### **Planteamiento de hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre la empatía y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

Ha: Existe relación significativa entre la empatía y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.

#### **Nivel de significancia**

Alfa = 5%,  $\alpha = 0.05$

#### **Estadística de prueba**

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

**Tabla 9**

*La empatía y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*

<b>Medidas simétricas</b>					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,401	,083	4,620	,000
N de casos válidos		84			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

### **Interpretación y decisión**

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación entre la empatía y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.



## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 6.1. Presentación de resultados

Tabla 10

*Niveles de Correlación*

Niveles de Correlación	
- 0.90 =	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75 =	Correlación negativa considerable
- 0.50 =	Correlación negativa media
- 0.25 =	Correlación negativa débil
- 0.10 =	Correlación negativa muy débil
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10 =	Correlación positiva muy débil
+ 0.25 =	Correlación positiva débil
+ 0.50 =	Correlación positiva media
+ 0.75 =	Correlación positiva considerable
+ 0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00 =	Correlación positiva perfecta

Nota: La tabla muestra los niveles de correlación

(Hernández et al., 2014, p. 305)



## Prueba de normalidad

**Tabla 11**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov entre la calidad de servicio y el prestigio institucional.*

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</b>			
		Calidad de servicio	Prestigio institucional
N		84	84
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	47,4524	34,5119
	Dev. Desviación	9,25334	6,51873
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,242	,159
	Positivo	,124	,085
	Negativo	-,242	-,159
Estadístico de prueba		,242	,159
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

**Nota:** La tabla muestra la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo con el análisis no paramétrico de Kolmogorov-Smirnov, las dos variables tienen P- valor menor  $\alpha = 0,05$  por lo que no cumple el supuesto y se concluye que no tienen una distribución normal, por lo que el análisis de la correlación se efectuara con el estadístico Rho de Spearman.



## RESULTADOS

### Objetivo general

**Tabla 12**

*Correlación Rho de Spearman entre la calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*

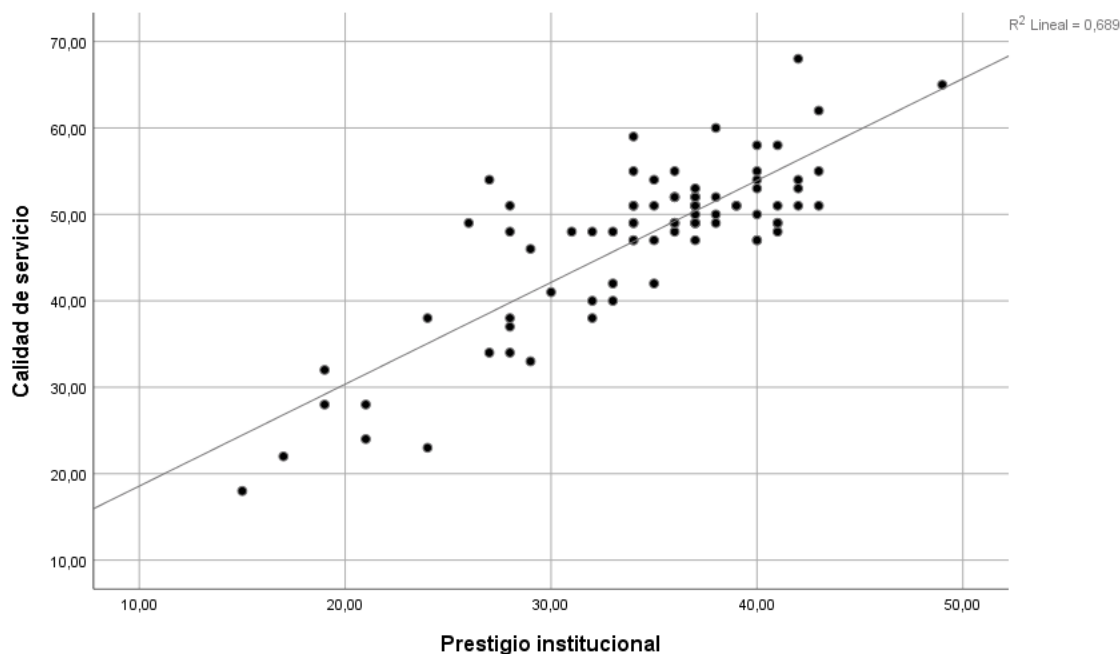
Correlaciones			Calidad de servicio	Prestigio institucional
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0.674**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	84	84
	Prestigio institucional	Coefficiente de correlación	0.674**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	84	84

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

**Nota:** La tabla muestra el nivel de correlación *Rho de Spearman* entre la calidad de servicio y el prestigio institucional.

**Figura 3**

*Relación entre la calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*



**Nota:** La figura muestra el nivel de relación entre la calidad de servicio y el prestigio institucional.

### INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.674 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.



## Objetivo específico 1

**Tabla 13**

*Correlación Rho de Spearman entre los elementos tangibles y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*

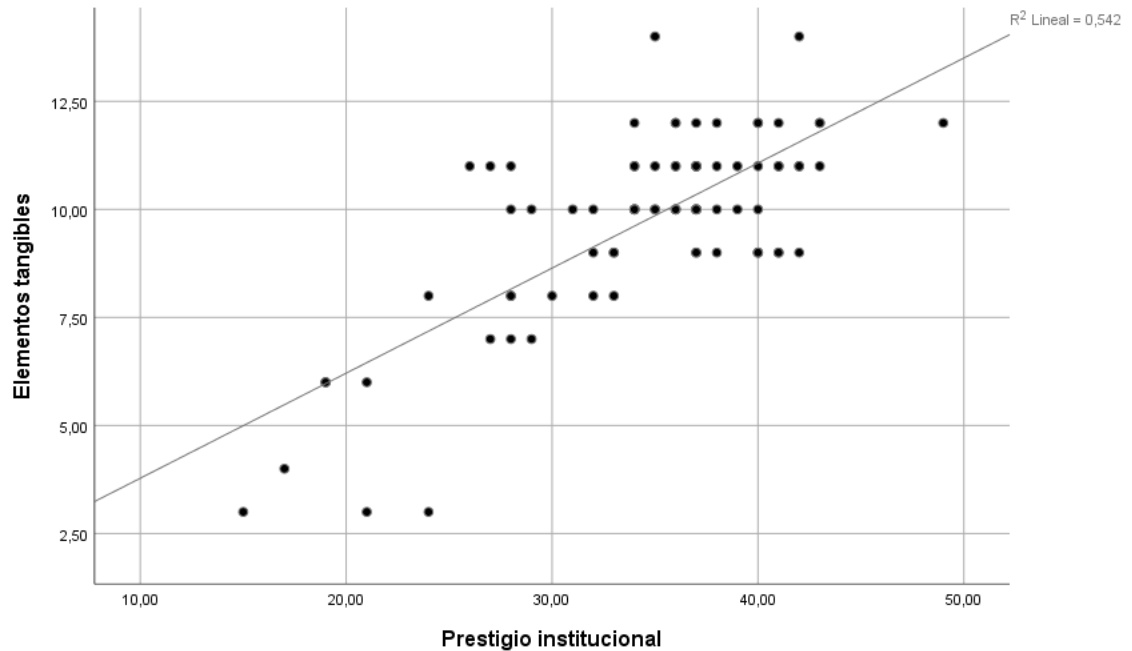
Correlaciones			Elementos tangibles	Prestigio institucional
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	0.547**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	84	84
	Prestigio institucional	Coeficiente de correlación	0.547**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	84	84

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

**Nota:** La tabla muestra el nivel de correlación *Rho de Spearman* entre los elementos tangibles y el prestigio institucional.

**Figura 4**

*Relación entre los elementos tangibles y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*



**Nota:** La figura muestra el nivel de relación entre los elementos tangibles y el prestigio institucional.

### INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.547 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre los elementos tangibles y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.



**Objetivo específico 2**

**Tabla 14**

*Correlación Rho de Spearman entre la fiabilidad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*

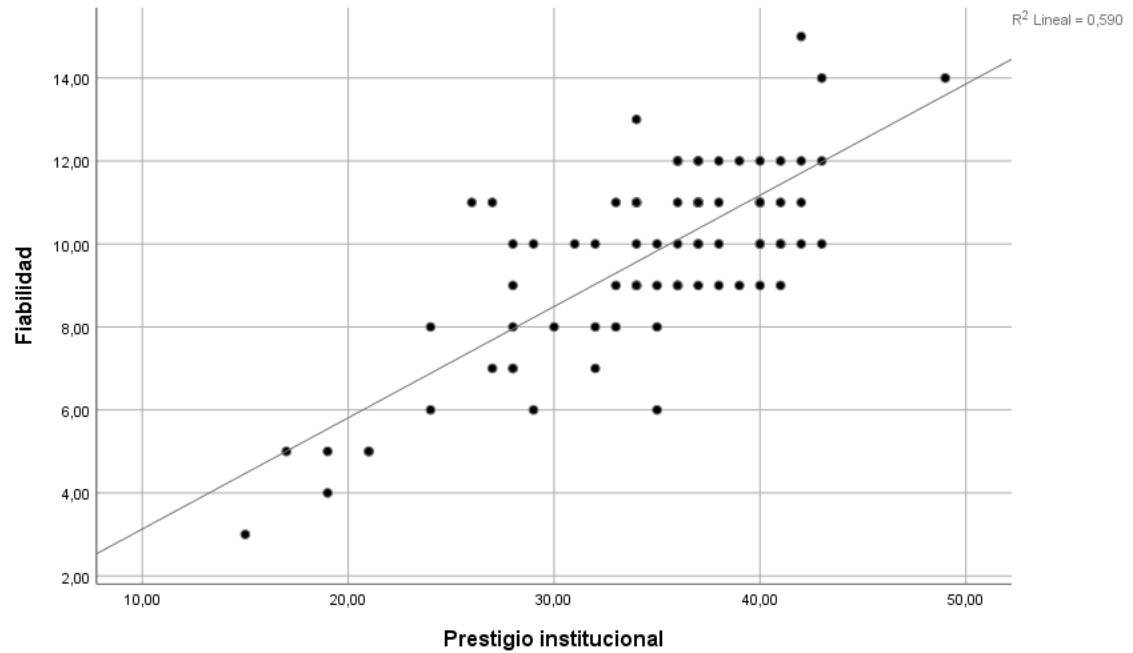
			Correlaciones	
			Fiabilidad	Prestigio institucional
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	0.623**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	84	84
	Prestigio institucional	Coeficiente de correlación	0.623**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	84	84

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

**Nota:** La tabla muestra el nivel de correlación *Rho de Spearman* entre la fiabilidad y el prestigio institucional.

**Figura 5**

*Relación entre la fiabilidad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*



**Nota:** La figura muestra el nivel de relación entre la fiabilidad y el prestigio institucional.

### INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.623 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la fiabilidad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.



## Objetivo específico 3

**Tabla 15**

*Correlación Rho de Spearman entre la capacidad de respuesta y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*

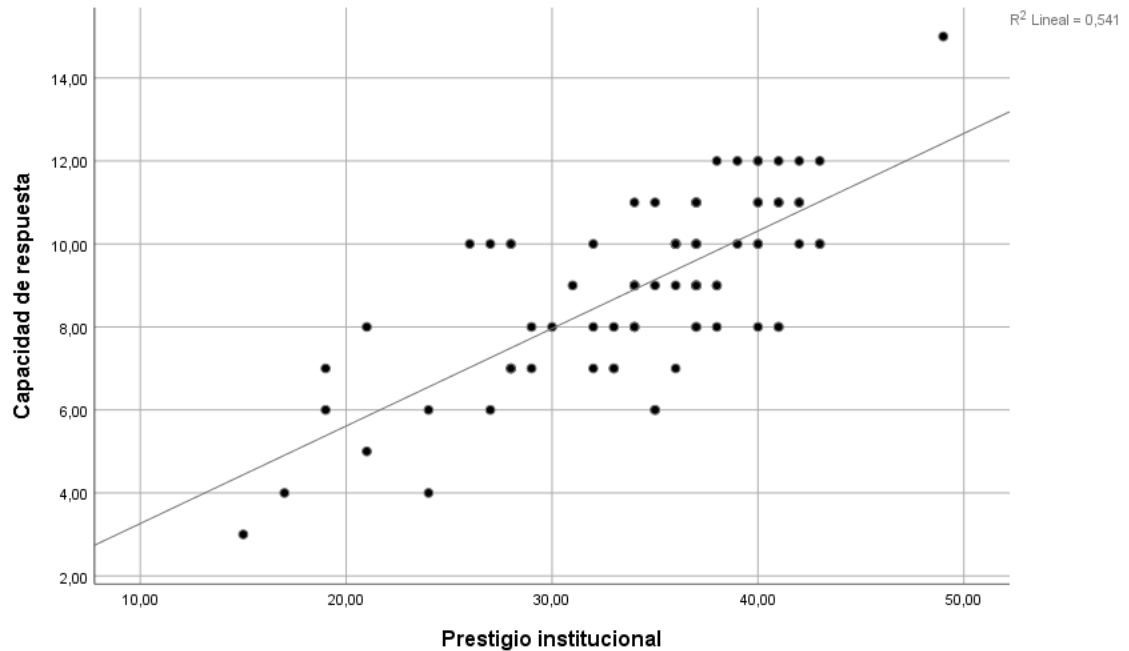
<b>Correlaciones</b>				
			Capacidad de respuesta	Prestigio institucional
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	0.668**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	84	84
	Prestigio institucional	Coeficiente de correlación	0.668**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	84	84

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

**Nota:** La tabla muestra el nivel de correlación *Rho de Spearman* entre la capacidad de respuesta y el prestigio institucional.

**Figura 6**

*Relación entre la capacidad de respuesta y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*



**Nota:** La figura muestra el nivel de relación entre la capacidad de respuesta y el prestigio institucional.

### INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.668 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la capacidad de respuesta y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.



**Objetivo específico 4**

**Tabla 16**

*Correlación Rho de Spearman entre la seguridad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*

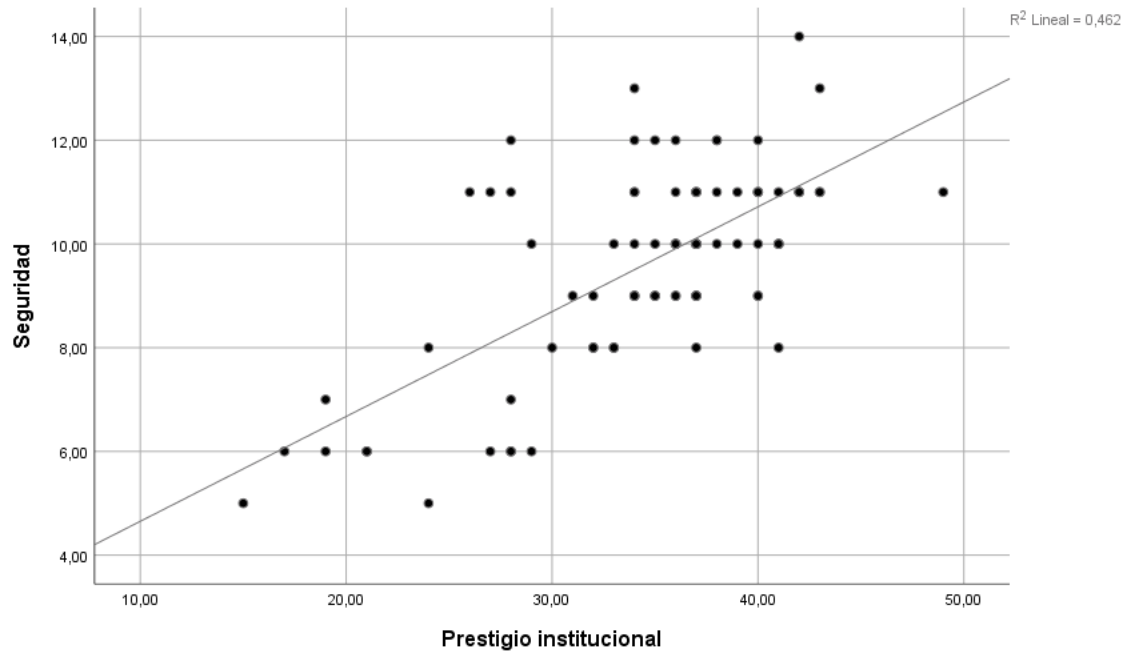
			Correlaciones	
			Seguridad	Prestigio institucional
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	0.557**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	84	84
	Prestigio institucional	Coeficiente de correlación	0.557**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	84	84

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

**Nota:** La tabla muestra el nivel de correlación *Rho de Spearman* entre la seguridad y el prestigio institucional.

**Figura 7**

*Relación entre la seguridad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*



**Nota:** La figura muestra el nivel de relación entre la seguridad y el prestigio institucional.

### INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.557 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la seguridad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.



**Objetivo específico 5**

**Tabla 17**

*Correlación Rho de Spearman entre la empatía y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*

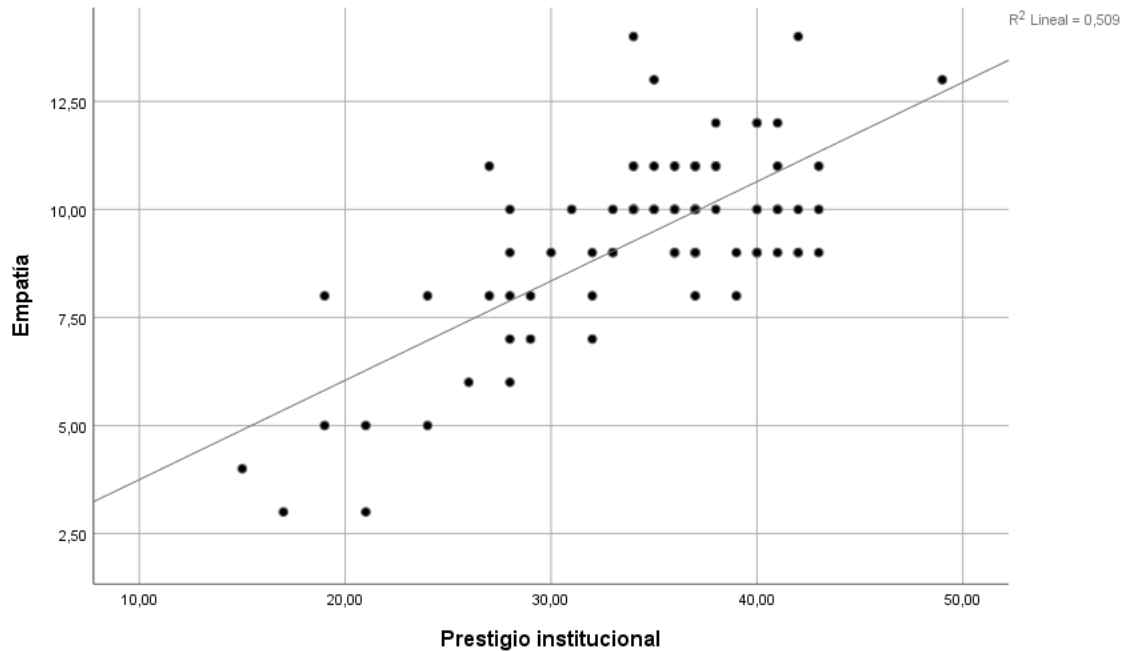
		<b>Correlaciones</b>		
			Empatía	Prestigio institucional
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	0.507**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	84	84
	Prestigio institucional	Coefficiente de correlación	0.507**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	84	84

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

**Nota:** La tabla muestra el nivel de correlación *Rho de Spearman* entre la empatía y el prestigio institucional.

**Figura 1**

*Relación entre la empatía y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.*



**Nota:** La figura muestra el nivel de relación entre la empatía y el prestigio institucional.

## INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.507 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la empatía y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023.



## 6.2 Discusión de resultados

Sobre la base de los resultados obtenidos en la investigación, se puso de manifiesto que existe una asociación entre los factores examinados que son de gran importancia en el ámbito de la gestión pública, a tener en cuenta en cuanto a la calidad de servicio y prestigio institucional en la municipalidad distrital de Acora fue examinado acorde a la estadística Tau-b de Kendall con valor= 0.000 el cual es menor al alfa planteado de 0.05 por tanto estos hallazgos encontrados concuerdan con autores que investigaron con anterioridad y también con lo cual nos respaldamos la presente investigación.

Cofré (2021) información importante que llevó a la conclusión de que el prestigio institucional está relacionado con las evaluaciones de las ocupaciones y profesiones basadas en diversos criterios que van desde el nivel de ingresos hasta la importancia de estas profesiones para la sociedad, el nivel de éxito alcanzado, el nivel de reconocimiento recibido, entre otros elementos. (Peña, 2019) tras realizar un análisis exhaustivo, se puede concluir que el prestigio organizativo guarda cierta relación con la identificación organizativa. Esto significa que cuanto mayor es el prestigio organizativo, mayor es la identidad organizativa entre los empleados hacia una organización

Lescano (2022) para llegar a la conclusión final, la calidad del servicio prestado por Bróker seguros está directamente relacionada con la reputación o el prestigio de la organización. Se entiende que cuanto mejor calidad de servicio se preste a los clientes, mayor prestigio alcanzará la empresa en su conjunto. (Castro, 2020) por lo tanto, se puede inferir que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la reputación o prestigio de Solexcom, empresa ubicada en Lima. (Gaona, 2018) finalmente, el trabajo prueba y concluye que los comerciantes del mercado de Puente Piedra tienen una buena reputación y prestigio según la reputación de los comerciantes. Sin embargo, los clientes mencionaron que debería



haber algunas mejoras en ciertas áreas para mejorar su reputación.

Apaza (2023) al final, el autor concluye que muchos empleados y clientes están insatisfechos con la calidad del servicio de la empresa, lo que exige diversas estrategias como la empatía, la mejora de los elementos tangibles, la seguridad y la capacidad de respuesta para reforzar la calidad del servicio. (Osco, 2018) La valiosa información permitió al autor concluir que las oficinas de información turística de la ciudad de Puno brindan un nivel de servicio moderado, lo que indica la necesidad de ciertas estrategias para mejorar la calidad del servicio y lograr la satisfacción total de los turistas nacionales y extranjeros.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA:** En cuanto al objetivo general, determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023, se evidencia una correlación positiva media con valor  $Rho = +0.674$  con p-valor de 0.000 el que es menor  $\alpha = 0.05$ , indicando que es significativo, acorde al Tau-b de Kendall.
- SEGUNDA:** Con respecto al primer objetivo, fundamentar la relación que existe entre los elementos tangibles y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023, se logra evidenciar una asociación positiva media con valor  $Rho = +0.547$  con p-valor de 0.000 el que menor al  $\alpha = 0.05$ , indicando que es significativo según la estadística Tau-b de Kendall.
- TERCERA:** Con respecto al segundo objetivo, fundamentar la relación que existe entre la fiabilidad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023, se logro evidenciar la relación de positiva media con valor  $Rho = +0.623$  con p-valor de 0.000 el que inferior al  $\alpha = 0.05$ , indicando que es significativo de acuerdo a la estadística Tau-b de Kendall.
- CUARTA:** En referencia al tercer objetivo, fundamentar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023, se evidenció la existencia de una correlación positiva media con valor  $Rho = +0.668$  con p-valor de 0.000 el que por muy debajo del  $\alpha = 0.05$ , el que indica que es significativo, acorde al Tau-b de Kendall.
- QUINTA:** En referencia al cuarto objetivo, fundamentar la relación que existe entre la seguridad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023, se evidencio una correlación de positiva media con valor  $Rho = +0.557$  con p-valor de 0.000 el que es menor al  $\alpha = 0.05$ , el que



indica que es significativo, según el Tau-b de Kendall.

**SEXTA:** Con respecto al quinto objetivo, fundamentar la relación que existe entre la empatía y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023, se encontró una asociación positiva media con valor  $Rho = +0.557$  con p-valor de 0.000 el que es menor al  $\alpha = 0.05$ , el que indica que es significativo acorde al Tau-b de Kendall.



## RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Dada la presencia de una asociación media positiva entre las variables que se tomaron en consideración, la calidad del servicio, y el prestigio institucional que fue significativa, la investigación se recomienda que el municipio de Acora mejore la calidad del servicio que presta a la población en sus diversas áreas, y que lo haga de manera inmediata a través de la implementación de capacidades que permitan la mejora continua. Esto permitirá que el municipio mantenga y mejore su imagen como institución.
- SEGUNDA:** En cuanto a los elementos tangibles y el prestigio institucional, existe una asociación positiva y se recomienda que el municipio realice mejoras continuas en el aspecto de las instalaciones para tener una imagen positiva frente a la población y contar con personal que sea efectivo para el desarrollo de la institución municipal.
- TERCERA:** En cuanto a la fiabilidad y el prestigio institucional se obtiene una asociación positiva media, se recomienda a la entidad municipal de acora contar con personal que poseen características de tener fiabilidad que den resultado positivo y aprovechar el conocimiento interno de los trabajadores y crear equipos que sean capaces de lograr objetivos.
- CUARTA:** En cuanto a la capacidad de respuesta y el prestigio institucional y haber evidenciado una correlación positiva media, se recomienda dar mayor importancia a la generación una capacidad de respuesta al entorno de manera eficiente mediante capacitaciones de la oficina de recursos humanos para lograr un rendimiento a la velocidad y de manera coordinada se realicen acciones al logro del éxito.
- QUINTA:** En vista de que existe una asociación positiva media entre seguridad y prestigio institucional, se recomienda que el municipio continúe con acciones que mejoren la seguridad en sus colaboradores, asegurando



que sean amables y estén bien capacitados para brindar servicios de alta calidad a la población.

**SEXTA:** Se recomienda a la Municipalidad de Acora, en lo que respecta a la empatía y el prestigio institucional, fortalecer de manera inmediata a sus colaboradores a través de la implementación de acciones que les proporcionen la capacidad de comprender y respetar las diferentes posturas durante el desarrollo de una actividad, así como coadyuvar de manera empática en la prestación de asistencia a la población en sus diferentes dependencias, con las cuales la comunidad de Acora está en contacto.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza. (2023). *Análisis de la calidad de servicio eléctrico y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. zona 029* [Tesis Licenciatura- Universidad Nacional del Altiplano Puno].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19390>
- Berg, & Blomqvist, S. (2019). *Managing Corporate Reputation Management Challenges to Communicate the Corporate Identity in a SME* (1ra. Ed.). Department of Business Administration Master's Program in Business Development and Internationalization. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1333450/Fulltext01.pdf>
- Berkley. (2020). Leadership is About Vision and Responsibility not Power. *University, Kingdom of Bahrain*. <https://www.theiaer.org/books/2020/978-1-9163014-0-5/c1.pdf>
- Bernal. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra. Ed.). Pearson Educacion Colombia.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Berry, & Zeithaml, V. (1988). Service quality. In *Services Marketing Management* (1ra. Ed.). Journal of Retailing. [https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Business Administration/Service Marketing Management \(2006\)/6. Chapter 5 - Service quality.pdf](https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Business Administration/Service Marketing Management (2006)/6. Chapter 5 - Service quality.pdf)
- Bertels. (2010). mbedding sustainability in organizational culture A Systematic Review of the Body of Knowledge. *Network for Business Sustainability*.



<https://embeddingproject.org/pub/resources/EP-Embedding-Sustainability-in-Organizational-Culture.pdf>

Carrío. (2013). *Gestión de la reputación corporativa Convierte lo que piensan y dicen de ti en tu mejor activo* (1ra. Ed.). Libros de Cabecera S.L.

<https://librosdecabecera-s3.s3.amazonaws.com/book/36/capitulo-gratis-gestion-de-la-reputacion-corporativa.pdf>

Castro. (2020). *La Calidad del Servicio y la Reputación Corporativa de la Empresa Solexcom S.A.C. Lima* [Tesis Licenciatura-Universidad Privada del Norte Lima].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25577/Castro Pérez, Astrid Ibania.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Cofré. (2021). *Escalas de prestigio ocupacional y su influencia en los niveles de Burnout* [Tesis Maestría-Universidad de Concepción Chile].

<http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/9917/1/Paula Cofre Tesis.Image.Marked.pdf>

Douglá. (2018). *Designing Robust Service Encounters. The Eli Broad Graduate School of Management Department of Marketing and Supply Chain Management Michigan State University.*

<https://pomsmeetings.org/ConfProceedings/001/Papers/SOM-14.1.pdf>

Gaona. (2018). *La reputación corporativa de la Municipalidad distrital de Puente Piedra en los comerciantes de la asociación de trabajadores del mercado central del distrito de Puente Piedra* [Tesis Licenciatura-Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15550/Gaona\\_CNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15550/Gaona_CNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



Hernández, Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación In Journal of Chemical Information and Modeling* (Sexta Ed.,).

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Kabir, & Carlsson, T. (2010). *Service Quality - Expectations, perceptions and satisfaction about Service Quality at Destination Gotland - A case study* (Ed., Ed.).

Gotland University. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:351192/FULLTEXT01.pdf>

Keller, & Pyzdek, T. (2013). *The Handbook for Quality Management* (2da. Ed.).

McGraw-Hill Companies.

[http://www.btng.education/uploads/9/3/9/2/9392622/quality\\_management.pdf](http://www.btng.education/uploads/9/3/9/2/9392622/quality_management.pdf)

Lescano. (2022). *Calidad de Servicio en la Reputación Corporativa del Corredor de Seguros Stephannie Arias Ventura* [Tesis Licenciatura-Universidad San Ignacio del Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bebfb5c9-fbc8-4c08-9e51-52bff187fdc5/content>

Morten. (2014). *Service Management 3.0 the next generation of service. ISS White Paper*. [https://www.fm-house.com/wp-content/uploads/2014/12/Service\\_Management.pdf](https://www.fm-house.com/wp-content/uploads/2014/12/Service_Management.pdf)

Oscó. (2018). *Calidad de servicio de las oficinas de información turística en la ciudad de Puno* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional del Altiplano Puno].

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/5279/Oscó\\_Ochoa\\_Noheli\\_Melissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/5279/Oscó_Ochoa_Noheli_Melissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Parasumaram, & Zeithaml & Berry. (1988). *Calidad Total en la Gestión de Servicio*.

(1ra Edición). Editorial Diaz Santos. Retrieved from.



Peña. (2019). *Capital social organizacional, prestigio organizacional e identificación organizacional. Un modelo predictivo de la empleabilidad y el éxito de carrera percibidos por trabajadores de educación superior* [Tesis Maestría-Universidad de Concepción Chile].

[http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2664/3/Tesis\\_Capital\\_social\\_organizacional.pdf](http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2664/3/Tesis_Capital_social_organizacional.pdf)

Pino. (2010). *Manual de la investigación científica: Guías Metodológicas para elaborar planes tesis de pregrado, maestría y doctoral*. Lima - Perú: Instituto de Investigación Católica Tesis Asesores.

Plecas, Squires, C., & Garis, L. (2018). *The Essentials of Leadership in Government* (2da. Ed.). Sugar Sheet-University of the Fraser Valley. <https://cjr.ufv.ca/wp-content/uploads/2018/02/Essentials-of-Leadership-book-2nd-Ed-web.pdf>

Robbins, & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a. Ed.). Pearson Educación.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS\\_comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Robbins, & Jugde, T. (2012). *Organizational Behavior* (15th. Ed.). Pearson Education, Prentice Hall. [http://www.mim.ac.mw/books/Organizational Behavior \(15e\).pdf](http://www.mim.ac.mw/books/Organizational_Behavior_(15e).pdf)

Schein. (2010). *Organizational Culture and Leadership* (4ta. Ed.). Jossey-Bass A Wiley Imprint.  
[https://ia800809.us.archive.org/14/items/EdgarHScheinOrganizationalCultureAndLeadership/Edgar\\_H\\_Schein\\_Organizational\\_culture\\_and\\_leadership.pdf](https://ia800809.us.archive.org/14/items/EdgarHScheinOrganizationalCultureAndLeadership/Edgar_H_Schein_Organizational_culture_and_leadership.pdf)

Toledo. (2016). *Población y Muestra. Medios Educativos* (1ra. Ed.). Universidad Autónoma Del Estado de México.



<https://sistemadeinvestigacion.ibero.mx/es/publications/población-ymuestra-sólo-visión-proyectables%0D>

Valderrama. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica* (2da. Ed.). Lima - San Marcos. <https://es.scribd.com/document/409029434/Pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza-pdf>

Vara-Horna. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesis de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres.* (2da. Ed.). [https://masteradmon.files.wordpress.com/2013/04/manual-\\_aristides-vara.pdf](https://masteradmon.files.wordpress.com/2013/04/manual-_aristides-vara.pdf)

Villafañe. (2017). La Reputación del sistema en España. *Villafañe & Asociados Consultores.* <http://www.villafane.com/reputacion-sistemasalud-espana/>

Wilson, Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2008). *Services Marketing, Integrating Customer Focus across the Firm* (4ta. Ed.). McGraw-Hill. [https://books.google.com.pe/books?id=ysovEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_atb&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ysovEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_atb&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)



# ANEXOS



Enfoque: Cuantitativo Método: deductivo Tipo: Básica Aplicativo Nivel: Correlacional Diseño: No experimental-Transversal Población: Muestra:

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO</b> ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la fiabilidad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la seguridad y el prestigio institucional</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</b> Existe relación significativa entre los elementos tangibles y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023</p> <p>Existe relación significativa entre la fiabilidad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023</p> <p>Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023</p> <p>Existe relación significativa entre la seguridad y el prestigio</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023</p> <p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b> Fundamentar la relación que existe entre los elementos tangibles y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023</p> <p>Fundamentar la relación que existe entre la fiabilidad y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023</p> <p>Fundamentar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023</p> <p>Fundamentar la relación que existe entre la seguridad y el prestigio</p>	<p>V.1</p> <p><b>Calidad de servicio</b></p> <p>Según Wilson et al. (2008)</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipamiento moderno</li> <li>Instalaciones físicas visualmente atractivas</li> <li>Materiales de trabajo</li> <li>Interés por resolver problemas</li> <li>Cumplir con los plazos acordados</li> <li>Evitar errores</li> <li>Colaboradores comunicativos</li> <li>Colaboradores dispuestos ayudar</li> <li>Colaboradores competitivos que brinden respuestas rápidas</li> <li>Colaboradores que transmitan confianza</li> <li>Colaboradores amables</li> <li>Colaboradores bien formados</li> <li>Horarios de atención convenientes</li> <li>Preocupación por los intereses del usuario</li> <li>Atención personalizada por parte colaboradores</li> </ul>



en la municipalidad Distrital de Acora-2023?	Institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023	institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023		Imagen Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Transparencia</li> <li>✓ Valores</li> <li>✓ Ética profesional</li> </ul>
¿Qué relación existe entre la empatía y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023?	Existe relación significativa entre la empatía y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023	Fundamentar la relación que existe entre la empatía y el prestigio institucional en la municipalidad Distrital de Acora-2023	<p><b>Institucional</b></p> <p>Según Villafaña (2017)</p>	<p>Visión y liderazgo</p> <p>Cultura y entorno del trabajo</p> <p>Responsabilidad social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiene excelente liderazgo</li> <li>✓ Cuenta con una visión clara del futuro</li> <li>✓ Reconoce y aprovecha las oportunidades</li> <li>✓ Está bien gestionado</li> <li>✓ Buena compañía para trabajar</li> <li>✓ Buenos colaboradores</li> <li>✓ Respalda buenas causas sociales</li> <li>✓ Es responsable con su entorno ambiental</li> </ul>



### MATRIZ DE DATOS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	
1	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	3,00	
2	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00
3	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	
4	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	5,00	2,00	3,00	
5	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	5,00	4,00	2,00	3,00	
6	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	
7	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	5,00	4,00	2,00	3,00	
8	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
9	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	
10	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
11	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	
12	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	
13	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	
14	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	
15	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	
16	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	
17	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
18	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
19	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
20	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	
21	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	
22	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
3	P3	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
4	P4	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
5	P5	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
6	P6	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
7	P7	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
8	P8	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
9	P9	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
10	P10	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
11	P11	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
12	P12	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
13	P13	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
14	P14	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
15	P15	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
16	P16	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
17	P17	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
18	P18	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
19	P19	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
20	P20	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
21	P21	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
22	P22	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
23	P23	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
24	P24	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
25	P25	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
26	P26	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada

## CUESTIONARIO

## CALIDAD DE SERVICIO Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA -2023

El objetivo es conocer como es la calidad de servicio y el prestigio institucional de la Municipalidad Distrital de Acora, sus respuestas serán muy importantes por lo que será necesario que conteste todas las preguntas que solamente son para situaciones académicas y en forma anónima. Agradezco sinceramente su colaboración

**Instrucciones:** Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) marque con una "X" la alternativa seleccionada.

1 = Muy malo. 2 = Malo. 3 = Regular. 4 = Bueno. 5 = Muy bueno

N°	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy bueno
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>						
Elementos tangibles						
1	¿Cómo considera el equipamiento de la Municipalidad Distrital de Acora?	1	2	3	4	5
2	¿Cómo considera las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Acora son visualmente atractivas?	1	2	3	4	5
3	¿Cómo considera los materiales de trabajo con los que cuenta la Municipalidad Distrital de Acora?	1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>						
4	¿Cómo considera el interés por resolver problemas de parte de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Acora?	1	2	3	4	5
5	¿Cómo considera el cumplimiento de plazos según lo acordado en la Municipalidad Distrital de Acora?	1	2	3	4	5
6	¿Cómo considera que es la evasión de errores por parte de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Acora?	1	2	3	4	5
<b>Capacidad de respuesta</b>						
/	¿Cómo considera la comunicación que tienen los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Acora?	1	2	3	4	5
8	¿Cómo considera que los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Acora considera que estén dispuestos ayudar a los usuarios?	1	2	3	4	5
9	¿Considera que la Municipalidad Distrital de Acora cuenta con colaboradores competitivos que brinden respuestas rápidas a los usuarios?	1	2	3	4	5
<b>Seguridad</b>						
10	¿Considera que la Municipalidad Distrital de Acora cuenta con colaboradores que transmitan confianza?	1	2	3	4	5



11	¿Considera que la Municipalidad Distrital de Acora cuenta con colaboradores amables?	1	2	3	4	5
12	¿Considera que la Municipalidad Distrital de Acora cuenta con colaboradores bien formados?	1	2	3	4	5
<b>Empatía</b>						
13	¿Cómo considera los horarios de atención de la Municipalidad Distrital de Acora?	1	2	3	4	5
14	¿Considera que la Municipalidad Distrital de Acora cuenta con colaboradores se preocupan por los intereses de los usuarios?	1	2	3	4	5
15	¿Considera que la Municipalidad Distrital de Acora cuenta con colaboradores brindan una atención personalizada?	1	2	3	4	5
<b>PRESTIGIO INSTITUCIONAL</b>						
<b>Imagen institucional</b>						
16	¿Cómo considera la transparencia en la Municipalidad Distrital de Acora?	1	2	3	4	5
17	¿Cómo considera los valores de la Municipalidad Distrital de Acora?	1	2	3	4	5
18	¿Cómo considera la ética profesional de la Municipalidad Distrital de Acora?	1	2	3	4	5
<b>Visión y liderazgo</b>						
19	¿Cómo considera el liderazgo de la Municipalidad Distrital de Acora?	1	2	3	4	5
20	¿Considera que la Municipalidad Distrital de Acora cuenta con una visión clara del futuro?	1	2	3	4	5
21	¿Considera que la Municipalidad Distrital de Acora cuenta con la capacidad de reconocer y aprovechar las oportunidades?	1	2	3	4	5
<b>Cultura y entorno del trabajo</b>						
22	¿Considera que la Municipalidad Distrital de Acora cuenta con un entorno de trabajo bien gestionado?	1	2	3	4	5
23	¿Cómo considera el ambiente laboral de la Municipalidad Distrital de Acora?	1	2	3	4	5
24	¿Considera que la Municipalidad Distrital de Acora cuenta con buenos colaboradores?					
<b>Responsabilidad social</b>						
25	¿Considera que la Municipalidad Distrital de Acora respalda las buenas causas sociales?	1	2	3	4	5
26	¿Considera que la Municipalidad Distrital de Acora es responsable con su entorno ambiental?	1	2	3	4	5

**"GRACIAS POR SU PARTICIPACION"**



### HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

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

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DE SERVICIO Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA - 2023

#### I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: JHON ALEX QUISPE MEJIA
- PROFESIÓN: LIC. EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
- CARGO ACTUAL: DOCENTE
- GRADO ACADÉMICO: MAGISTER

#### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5

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

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \text{Total}/50 = \underline{46}$

#### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

#### IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (  $C \geq 75\% = 0.75$  )  0.9

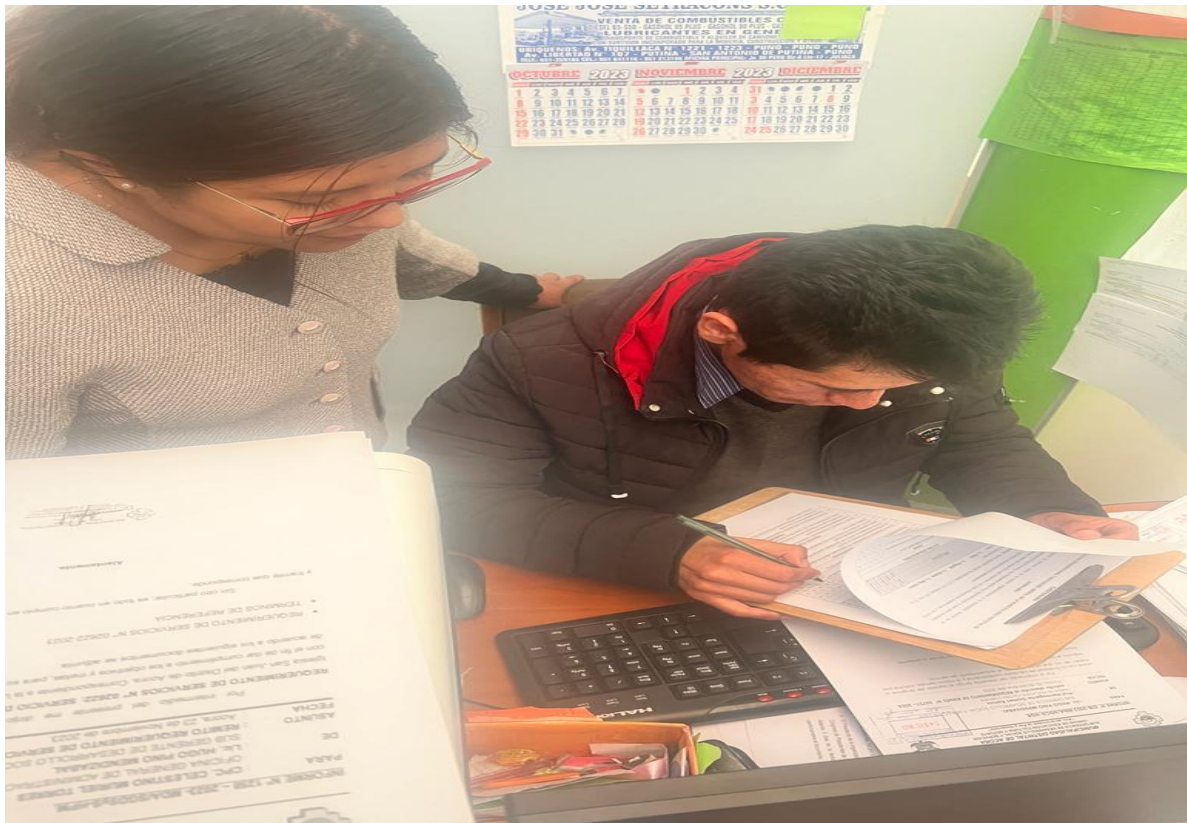
b. Desaprobado (  $C < 75\% = 0.75$  )

Lugar y fecha: JULIACA, 20 DE OCTUBRE DEL 2023

.....  
 Firma del experto  
 DNI N°: 8242581  
 N° celular: 995 940 27

### Evidencias del recojo de datos







ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 26-11-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JACKELINE YAJAIRA MAMANI ONQUE

Dirección: JL. SAN BARTOLOME # 365

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70379949

Teléfono: 927047103 email: ONQUEYAJAIRA123@GMAIL.COM

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. LEOPOLDO WENCESLAW CONDORI CARI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: CALIDAD DE SERVICIO Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL  
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACHARA -2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): CALIDAD DE SERVICIO Y EL PRESTIGIO INSTITUCIONAL

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1, 2</sup>?

2

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

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



**2. Referencia de tesis:**

Bachiller  Título  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

**3. Licencias:**

**a) Licencia estándar:**

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

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

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

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

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

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

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

**b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:**

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

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

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

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

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

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

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

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

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (S909 - UNESCO)



26-11-2024

Firma de Autor

huella digital

Fecha