



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**



**CAPACIDADES GERENCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN
A LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. EDSON RONALDINHO GARCIA MURILLO

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

JULIACA – PERÚ

2026



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA
CAPACIDADES GERENCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN
A LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024

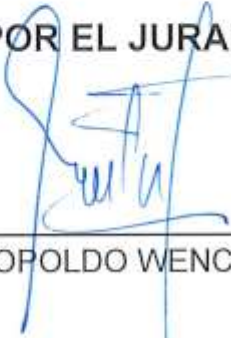
TESIS PRESENTADA POR:

Bach. EDSO RONALDINHO GARCIA MURILLO

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

APROBADA POR EL JURADO REVISOR

PRESIDENTE

: 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N°030-2026-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 23 de enero de 2026

VISTOS:

El Expediente N° 567, presentado por **EDSON RONALDINHO GARCIA MURILLO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CAPACIDADES GERENCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, 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 28° 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: **EDSON RONALDINHO GARCIA MURILLO**, 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. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI |
| * 1er. MIEMBRO | : | Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA |
| * 2do. MIEMBRO | : | Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR |
| * ASESOR DE TESIS | : | Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS |

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

- | | | |
|---------|---|----------------------------|
| * Lugar | : | salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : | lunes, 26 de enero de 2026 |
| * Hora | : | 10: 00 a.m |

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

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**RESOLUCIÓN N° 518-2025-UI-FCA-UANCV-J**Juliaca, 12 de **setiembre** 2025**VISTOS:**

El Expediente: **2025-CU-1454** de fecha 01 de abril de 2025, del **Bach. EDSON RONALDINHO GARCIA MURILLO**, 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. EDSON RONALDINHO GARCIA MURILLO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **CAPACIDADES GERENCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

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

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

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

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **CAPACIDADES GERENCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. EDSON RONALDINHO GARCIA MURILLO**, 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. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

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



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR



RESOLUCIÓN N° 526-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 18 de octubre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU- 13146** de fecha 17 de setiembre de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

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

Que, el (la) **Bach. EDSON RONALDINHO GARCIA MURILLO**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: CAPACIDADES GERENCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

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

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

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

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **CAPACIDADES GERENCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024**; presentado por el (la) **Bach. EDSON RONALDINHO GARCIA MURILLO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

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

Dr. Sc. S. Luciano Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD INVESTIGACION CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



EDSON RONALDINNHO GARCIA MURILLO

CAPACIDADES GERENCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ...

 Trabajos de tesis para ingreso a repositorio

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::13016:605365288

Fecha de entrega

7 jul 2026, 11:08 GMT-5

Fecha de descarga

7 jul 2026, 14:18 GMT-5

Nombre del archivo

T036_70164322_T.docx

Tamaño del archivo

13.8 MB

108 páginas

18.212 palabras

106.459 caracteres



TESIS UANCV

24% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 21%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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



Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO	
CAPACIDADES GERENCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	EDSON RONALDINHO GARCIA MURILLO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70164322
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-7175-1298
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851

Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Dirección: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO País: Perú Departamento: Puno Provincia: Azángaro Distrito: Azángaro Coordenadas: Latitud: -14.90812 Longitud: -70.19557 https://maps.app.goo.gl/RoskwbtRXudduYScA 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	OCTUBRE 2024 – ENERO 2026
URL de disciplinas OCDE	Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02
URL de disciplinas OCDE	https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería



UNIVERSIDAD ANDINA
 Vicerrectorado de Investigación
 Dr. Roberto Paye Colquhuanca
 DIRECTOR



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo EDSON RONALDINHO GARCIA MURILLO, identificado con DNI
Nro. 70164322 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:

CAPACIDADES GERENCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024

Asesorado por: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

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 8 de Junio del 2026

Firma del Asesor (Obligatoria)

Firma (Obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Mi tesis la dedico a Dios, por brindarme salud, fortaleza y sabiduría para superar cada desafío presentado durante este proceso académico.

A mis padres, por su amor incondicional, apoyo y sacrificio, que han sido la base para alcanzar mis metas.

A mi familia y amigos, por su comprensión, motivación y confianza en cada etapa de mi formación profesional.

Por último, a mis docentes, por compartir sus conocimientos y orientarme en el desarrollo de este trabajo, contribuyendo significativamente a mi crecimiento académico y personal.



AGRADECIMIENTO

Expreso infinitamente un agradecimiento a Dios por brindarme vida, salud y fortaleza para culminar satisfactoriamente este trabajo de investigación.

Agradezco a mis padres y familiares por su valioso apoyo, comprensión y motivación constante durante mi formación académica, siendo una fuente de inspiración para alcanzar mis objetivos.

Por último, agradezco a todas las personas e instituciones que, de una u otra manera, colaboraron y brindaron su apoyo para la realización de este trabajo.



ÍNDICE

ÍNDICE.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	3
1.2.1. <i>Delimitación espacial</i>	3
1.2.2. <i>Delimitación social</i>	3
1.2.3. <i>Delimitación temporal</i>	4
1.3. Formulación del problema	4
1.3.1. <i>Problema general</i>	4
1.3.2. <i>Problemas específicos</i>	4
1.4. Justificación del estudio	5

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general	7
2.2. Objetivos específicos	7

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación.....	8
--	---



3.1.1.	A nivel internacional	8
3.1.2.	A nivel nacional	11
3.1.3.	A nivel local	15

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1.	Hipótesis general	35
4.2.	Hipótesis específicas	35
4.3.	Variables	35
4.4.	Operacionalización de variables	37

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.	Enfoque de investigación	38
5.2.	Método de investigación	38
5.3.	Tipo de investigación	39
5.4.	Nivel de investigación	39
5.5.	Diseño de la investigación	39
5.6.	Población y muestra	40
5.6.1.	Población	40
5.6.2.	Muestra	40
5.7.	Técnicas e instrumentos	41
5.7.1.	Técnica	41
5.7.2.	Instrumento	41
5.8.	Confiabilidad y validez del instrumento	42
5.8.1.	Confiabilidad	42
5.8.2.	Validez	42



5.9.	Procedimiento de tratamiento de datos	42
5.10.	Contrastación de hipótesis	43
5.10.1.	Contrastación de hipótesis general.....	43
5.10.2.	Contrastación de hipótesis específica 1	44
5.10.3.	Contrastación de hipótesis específica 2.....	45
5.10.4.	Contrastación de hipótesis específica 3.....	46

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1.	Presentación de resultados.....	47
6.1.1.	Prueba de normalidad.....	47
6.1.2.	Resultados	48
6.2.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
CONCLUSIONES		66
RECOMENDACIONES.....		68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		70
ANEXOS		78
APÉNDICE N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA		79
APÉNDICE N° 2 MATRIZ DE INSTRUMENTO		80
APÉNDICE N°3 VALIDEZ DE INSTRUMENTO		81
APÉNDICE N°4 MATRIZ DE DATOS.....		82



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	37
Tabla 2 Confiabilidad de instrumento.....	42
Tabla 3 Correlaciones	43
Tabla 4 Correlaciones	44
Tabla 5 Correlaciones	45
Tabla 6 Correlaciones	46
Tabla 7 Prueba de normalidad	47
Tabla 8 Dimensión 1: Planificación y organización	48
Tabla 9 Dimensión 2: Control y evaluación.....	51
Tabla 10 Dimensión 3: Gestión del tiempo	53
Tabla 11 Dimensión 4: Competencia comunicativa	56
Tabla 12 Dimensión 5: Servicio al cliente	58
Tabla 13 Dimensión 6: Eficacia en el servicio.....	61



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensión 1: Planificación y organización	49
Figura 2 Dimensión 2: Control y evaluación	51
Figura 3 Dimensión 3: Gestión del tiempo.....	54
Figura 4 Dimensión 4: Competencia comunicativa.....	56
Figura 5 Dimensión 5: Servicio al cliente.....	59
Figura 6 Dimensión 6: Eficacia en el servicio	62



RESUMEN

El propósito de esta investigación es establecer la relación entre las capacidades gerenciales y calidad de atención a los ciudadanos en la Municipalidad Provincial de Azángaro durante el año 2024. En primer lugar, se empleará una metodología cuantitativa, utilizando una investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población estudiada está compuesta por los ciudadanos que reciben sus servicios. Se aplicó una encuesta a una muestra representativa de los ciudadanos, con el fin de medir las capacidades gerenciales de los colaboradores municipales y la calidad de atención brindada. Se analizó aspectos como la eficiencia, eficacia y satisfacción del servicio, con el fin de determinar el impacto que las capacidades gerenciales tienen sobre la calidad de atención. Teniendo ya los resultados, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.894, que confirma que el nivel de competencia de los gestores municipales influye de manera directa en la eficiencia, rapidez y satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios recibidos y se concluyó que, a mayor desarrollo de habilidades gerenciales dentro de la municipalidad, mayor será la capacidad de respuesta institucional a las necesidades de la población. La falta de competencias en la administración pública puede traducirse en ineficiencia, deficiencias en la comunicación interna y con la ciudadanía, así como en una prestación de servicios de baja calidad.

Palabras clave: Capacidades, calidad, atención, gestión.



ABSTRACT

The purpose of this research is to establish the relationship between management capabilities and quality of attention to citizens in the Provincial Municipality of Azángaro during the year 2024. First, a quantitative methodology will be used, using applied research, descriptive level and non-experimental design. The population studied is made up of the citizens who receive its services. A survey was applied to a representative sample of citizens, in order to measure the management capabilities of municipal collaborators and the quality of care provided. Aspects such as efficiency, effectiveness and satisfaction of the service were analyzed, in order to determine the impact that managerial capabilities have on the quality of care. Having already obtained the results, a correlation coefficient of 0.894 was obtained, which confirms that the level of competence of municipal managers directly influences the efficiency, speed and satisfaction of citizens with respect to the services received and it was concluded that, the greater the development of management skills within the municipality, the greater the institutional response capacity to the needs of the population. The lack of skills in public administration can translate into inefficiency, deficiencies in internal communication and with citizens, as well as low-quality service provision.

Keywords: Capacity, quality, attention, management.



INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la gestión municipal ha cobrado una importancia creciente en la mejora de los servicios brindados a la ciudadanía, especialmente en localidades como la Provincia de Azángaro. La calidad de atención en los servicios públicos depende en gran medida de las capacidades gerenciales de los funcionarios y de la eficiencia en la administración de los recursos. Sin embargo, las diferencias en la formación, experiencia y toma de decisiones pueden influir directamente en la percepción y satisfacción de la población. La falta de estrategias de gestión adecuadas y la necesidad de optimizar la prestación de servicios requieren un análisis profundo para comprender su impacto en la administración pública local. En esta idea, el actual estudio se centra en evaluar la relación entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención en los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Azángaro durante el año 2024.

Esta investigación es importante, ya que radica en mejorar la eficiencia en la gestión pública y garantizar una atención óptima a la población. La calidad de los servicios municipales depende en gran medida de las habilidades y competencias de los funcionarios encargados de su administración, ya que una gestión ineficiente puede traducirse en deficiencias operativas, baja satisfacción ciudadana y una percepción negativa de la institución.

La investigación se divide en seis capítulos, siguiendo una metodología estructurada que garantiza un análisis exhaustivo y sistemático. A continuación, se ofrece una descripción detallada de cada uno de los capítulos que componen este estudio.

- Capítulo 1: el problema

El primer capítulo ofrece una visión general de la investigación, analizando cómo se relaciona las capacidades gerenciales y calidad de atención a los ciudadanos. Se



identifican los principales problemas y oportunidades, destacando la importancia de este estudio para entender mejor el funcionamiento del mercado en la ciudad.

- Capítulo 2: objetivos

Este capítulo expone los objetivos centrales de la investigación, tanto a nivel general como específico. El propósito principal es ver la relación que hay la variable 1 capacidades gerenciales y la variable 2, calidad de atención a los ciudadanos en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.

- Capítulo 3: Marco teórico

Este capítulo se dedica a examinar la bibliografía relevante sobre el tema que se está investigando. Se investigan diversas teorías relacionadas, se revisan investigaciones previas que han analizado fenómenos similares, lo que ayuda a situar este estudio en un contexto global y a ofrecer un marco teórico robusto que guiará el análisis de los resultados. Este apartado es fundamental porque define las variables clave y proporciona los fundamentos conceptuales necesarios para interpretar los descubrimientos de la investigación.

- Capítulo 4: Hipótesis

En este capítulo se presentan las hipótesis de la investigación, que han sido formuladas a partir del análisis del marco teórico y de estudios previos. La hipótesis principal sugiere que hay una relación significativa entre la variable 1, que es capacidades gerenciales con la variable 2, que es calidad de atención a los ciudadanos en la Municipalidad y su hipótesis secundarias.

- Capítulo 5: Metodología

Este capítulo explica el enfoque metodológico utilizado en la investigación. Se describe que el diseño es cuantitativo y no experimental, para examinar las relaciones entre las dos variables estudiadas. Se mencionan las técnicas de recolección de



datos, como las encuestas a los usuarios. Además, se explica el proceso de selección de la muestra y los métodos que se usarán para analizar los datos, destacando el empleo de herramientas estadísticas para asegurar que los resultados sean confiables y precisos.

- Capítulo 6: Resultados, conclusiones y recomendaciones

Por último, se presentan los principales resultados obtenidos del estudio, destacando las conclusiones más significativas sobre la relación que existe entre las capacidades gerenciales y calidad de atención a los ciudadanos en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024. Este análisis tiene como objetivo responder a las preguntas planteadas al inicio del estudio y validar las hipótesis formuladas. También se abordan las consecuencias de los hallazgos, señalando tanto los efectos negativos como las oportunidades para mejorar. Asimismo, se proporcionan recomendaciones prácticas.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En el ámbito internacional, la gestión pública ha sido objeto de numerosos estudios que subrayan la importancia de las capacidades gerenciales para la eficacia de los servicios públicos. Instituciones como el Banco Mundial y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) han destacado que la mejora de las capacidades gerenciales en el sector público está correlacionada con un aumento en la calidad de atención a los ciudadanos. Países como Canadá y Nueva Zelanda son ejemplos destacados donde la inversión en el desarrollo de habilidades gerenciales ha resultado en administraciones públicas más eficientes y servicios de alta calidad, lo que ha incrementado la satisfacción y confianza de los ciudadanos en sus instituciones (OCDE, 2012).

En el contexto peruano, la gestión de los servicios públicos enfrenta numerosos desafíos. Según estudios la percepción de la calidad de los servicios públicos es frecuentemente negativa. Problemas como la burocracia, la corrupción y la ineficiencia administrativa son barreras significativas que impiden una atención de calidad Yamada y Montero (2011). En los últimos años, el gobierno peruano ha implementado diversas reformas y programas de capacitación gerencial con el objetivo de mejorar la eficiencia y efectividad de las instituciones públicas. Sin embargo, los resultados han sido mixtos



y existe una necesidad constante de evaluar y reforzar estas iniciativas para asegurar su éxito (Espino et al., 2024).

En el contexto actual, las capacidades gerenciales y calidad de atención a los ciudadanos son primordiales para el desarrollo y la eficiencia de las instituciones públicas. La gerencia efectiva y la provisión de servicios de alta calidad son esenciales para satisfacer las necesidades de la población, mejorar la confianza en las instituciones públicas y fomentar un desarrollo sostenible. Este estudio se enfoca en la Municipalidad Provincial de Azángaro, en el año 2024, y examina la relación entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención en los servicios brindados a la ciudadanía.

En la Municipalidad Provincial de Azángaro, la situación refleja muchos de los desafíos observados a nivel nacional. La gestión de los servicios municipales se ha enfrentado a problemas de capacidad gerencial, los Informes locales y testimonios de los residentes señalan que la burocracia, la falta de transparencia y la limitada capacitación del personal administrativo son problemas recurrentes que afectan la satisfacción de los ciudadanos. La necesidad de mejorar las capacidades gerenciales es imperativa para transformar la calidad de atención y asegurar que los servicios públicos cumplan con las expectativas y necesidades de la población.

Valenzuela Terres (2021), en su tesis de maestría titulada *Capacidades gerenciales y calidad de atención en ESSALUD, sede Ayacucho*, tuvo como objetivo analizar la relación entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 70 trabajadores y la muestra por 52 participantes, utilizando la encuesta y el cuestionario como instrumentos de



recolección de datos. Los resultados mostraron que el 46,2% de los encuestados consideró que tanto las capacidades gerenciales como la calidad de atención se encontraban en un nivel regular. Asimismo, se determinó una asociación directa fuerte entre ambas variables ($\tau\text{-}b$ de Kendall = 0,821; $p = 0,000 < 0,05$), evidenciando que el fortalecimiento de las capacidades gerenciales contribuye significativamente a mejorar la calidad de atención. En consecuencia, la autora concluyó que existe una relación positiva y significativa entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención en ESSALUD, sede Ayacucho (Valenzuela Terres, 2021).

1.2. Delimitación de la investigación

La presente investigación se desarrolló en la Municipalidad Provincial de Azángaro, ubicada en la provincia de Azángaro, región Puno. El estudio se delimitó temporalmente al período correspondiente al año 2024.

En cuanto a la delimitación espacial, la investigación se realizó específicamente en las oficinas administrativas y áreas de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Azángaro.

Asimismo, la delimitación temática se centró en analizar la relación entre las capacidades gerenciales de los funcionarios y la calidad de atención brindada a los ciudadanos, considerando dimensiones relacionadas con liderazgo, toma de decisiones, comunicación, eficiencia y satisfacción del usuario.

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se desarrollará en la Municipalidad Provincial de Azángaro, ubicada en la provincia de Azángaro, región Puno.

1.2.2. Delimitación social



La población de estudio estará conformada por los trabajadores administrativos y ciudadanos usuarios que reciben atención en la Municipalidad Provincial de Azángaro.

1.2.3. Delimitación temporal

La investigación comprenderá el periodo correspondiente al año 2024, durante el cual se recopilará y analizará la información relacionada con las capacidades gerenciales y la calidad de atención a los ciudadanos.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

- ¿Qué relación existe entre las capacidades gerenciales y calidad de atención a los ciudadanos en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024?

1.3.2. Problemas específicos

PE1:

- ¿Cuál es la relación entre las capacidades gerenciales y la competencia comunicativa en la Municipalidad Provincial de Azángaro?

PE2:

- ¿Cuál es la relación entre las capacidades gerenciales y el servicio al cliente en la Municipalidad Provincial de Azángaro?

PE3:

- ¿Cuál es la relación entre las capacidades gerenciales y la eficacia en el servicio en la Municipalidad Provincial de Azángaro?



1.4. Justificación del estudio

Justificación teórica

La presente investigación se sustenta teóricamente en la interrelación entre las capacidades gerenciales y la calidad de los servicios públicos. Diversas teorías administrativas y de gestión pública subrayan la importancia del capital humano y sus competencias en la eficiencia organizacional. La teoría del Nuevo Gerencialismo Público (NGP) abogan por la adopción de prácticas y principios del sector privado, enfatizando la profesionalización y el desarrollo de competencias gerenciales para mejorar la eficacia y eficiencia de las instituciones públicas.

Esta investigación contribuirá a la literatura existente al explorar la relación específica entre capacidades gerenciales y calidad de atención en un contexto municipal peruano, proporcionando una base empírica para teorías administrativas aplicadas al sector público. Además, permitirá identificar las competencias gerenciales clave que impactan positivamente la calidad de los servicios, ofreciendo un marco teórico sólido para futuras investigaciones en contextos similares.

Justificación práctica

En la práctica, esta investigación es de gran relevancia para la Municipalidad Provincial de Azángaro y, por extensión, para otras municipalidades con desafíos similares. Mejorar las capacidades gerenciales en las instituciones públicas locales puede tener un impacto directo y positivo en la calidad de vida de los ciudadanos, al asegurar servicios más eficientes, transparentes y orientados al ciudadano.



La investigación ofrecerá recomendaciones, lo cual no solo mejorará la gestión interna y la prestación de servicios, sino que también puede aumentar la confianza y satisfacción de la ciudadanía con la administración local. La aplicación práctica de estos hallazgos contribuirá a la profesionalización de la gestión pública en Azángaro y servirá como modelo para otras municipalidades en el país.

Justificación metodológica

Metodológicamente, esta investigación adoptará un enfoque cuantitativo para proporcionar una comprensión profunda del problema. La combinación de encuestas, cuestionarios en profundidad y análisis documental permitirá captar tanto las percepciones y experiencias de los ciudadanos como la perspectiva y autoevaluación de los gerentes municipales. Este enfoque asegura una triangulación de datos que fortalecerá la validez y confiabilidad de los hallazgos. La justificación metodológica se centra en la capacidad de esta investigación para generar datos robustos y relevantes que pueden informar decisiones políticas y administrativas, contribuyendo así al mejoramiento continuo de la gestión pública.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Analizar la relación que existe entre las capacidades gerenciales y calidad de atención a los Ciudadanos en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.

2.2. Objetivos específicos

OE1:

- Determinar la relación entre las capacidades gerenciales y la competencia comunicativa en la Municipalidad Provincial de Azángaro.

OE2:

- Conocer la relación entre las capacidades gerenciales y el servicio al cliente en la Municipalidad Provincial de Azángaro.

OE3:

- Determinar la relación entre las capacidades gerenciales y la eficacia en el servicio en la Municipalidad Provincial de Azángaro.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. *A nivel internacional*

Según, Delgado (2022) en su investigación su objetivo fue analizar los resultados de diversos estudios para identificar los principales aportes sobre la modernización de la gestión pública y cómo influye en la atención a los ciudadanos. El estudio adoptó un enfoque cualitativo, basado en una revisión sistemática en base a 10 artículos científicos seleccionados y usando palabras clave relacionadas con gestión pública y atención al ciudadano. Al principio, se encontraron 17 artículos, pero solo 10 de los artículos fueron aptos para la investigación. Como conclusión, se determinó que los gobiernos están implementando la modernización de la gestión pública como política para fomentar principios de buen gobierno y mejorar la atención al ciudadano.

Por otro lado, Chacha et al. (2023) nos da a conocer su investigación en donde el objetivo fue obtener un diagnóstico sobre cómo la gestión pública influye en una atención de calidad a la ciudadanía, considerando que históricamente las entidades públicas han sido vistas como deficientes en la atención y resolución de trámites. La metodología utilizada fue cuantitativa, con una encuesta de 11 preguntas dirigida a 200 ciudadanos que son usuarios de los servicios públicos, realizada entre enero y marzo. Los resultados mostraron



que los ciudadanos no consideran que los servicios públicos en Milagro sean de calidad y que las instituciones no están suficientemente orientadas a atender bien a los usuarios.

El propósito de la tesis de maestría de Saavedra Condori (2024), titulada Gestión administrativa y calidad en la atención al cliente en Remax Pro, una empresa del sector inmobiliario ubicada en Surquillo, Lima, 2024, era establecer el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad de atención al cliente. Se realizó la Investigación utilizando un enfoque cuantitativo, con una metodología no experimental y transversal. Se tuvo en cuenta una muestra de 164 clientes a los que se les aplicó una encuesta con escala Likert. Los Se encontró una comparación moderada a fuerte entre las dos variables ($r = 0.682$), lo que indica que una buena administración tiene un efecto positivo en la mejora de la calidad del servicio al cliente. Además, la mayoría de los participantes demostraron que el manejo administrativo era regular y la calidad del servicio era alta. Por lo tanto, la escritora llegó a la conclusión de que el fortalecimiento de los procesos administrativos contribuye a los clientes del sector inmobiliario estén satisfechos y a que los servicios se presten de manera eficaz (Saavedra Condori, 2024).

Cabrera Rodríguez (2024) presenta su disertación de maestría denominada Capacidades gerenciales y toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Calca. El propósito de este estudio fue establecer la evaluación entre las habilidades gerenciales y la toma de decisiones en la entidad pública mencionada .entidad pública . El estudio se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, adoptando un diseño descriptivo correlacional, no experimental y transversal. La población de estudio consistió en 112 empleados, a quienes se



aplicaron dos encuestas para la recopilación de datos. Los se encuentra revelaron que el 98.2% de los participantes exhibió un alto grado de habilidades gerenciales y, de manera similar, un 98.2% manifestó un nivel satisfactorio en la toma de decisiones. Además, se identificó una alta valoración positiva entre ambas variables (Rho de Spearman = 0,867), lo que evidencia que el fortalecimiento de las habilidades gerenciales promueve de manera significativa la toma de decisiones efectivas en la administración pública. Por tanto, el autor llegó a la conclusión de que existe una evaluación significativa y robusta entre las habilidades gerenciales y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Calca (Cabrera Rodríguez, 2024).

En su tesis de maestría, Díaz Rodríguez (2020) pretendió establecer la valoración entre las habilidades gerenciales de los funcionarios públicos de confianza y la calidad del gasto público del Proyecto Especial Jequetepeque Zaña, para el año fiscal 2019. El estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño correlacional. La población de estudio estuvo constituida por 50 servidores civiles, entre ellos, nombrados, contratados y terceros, que prestaban sus servicios en las diferentes gerencias y unidades de la organización. Los datos se reconocieron mediante la aplicación de dos cuestionarios validados y confiables, que permitieron medir las variables capacidades gerenciales y calidad del gasto público. Los resultados revelaron una evaluación significativa entre ambas variables, mostrando que las habilidades gerenciales de los directivos inciden positivamente en la calidad del gasto público, en los procedimientos administrativos, en la planificación de proyectos y en la consecución de objetivos institucionales. Así, el autor Se llegó a la conclusión de que el robustecimiento de las habilidades gerenciales

contribuye significativamente a optimizar la eficiencia y calidad del gasto público en las entidades estatales (Díaz Rodríguez, 2020).

3.1.2. A nivel nacional

Según Quijano (2023) en su artículo se buscó entender cómo la gestión de los líderes de una influye en los servicios de calidad que se ofrecen a los ciudadanos. Para esto, se trabajó con una investigación básica con un enfoque descriptivo, encuestando a 24 funcionarios públicos mediante cuestionarios. Los resultados mostraron que existe una relación positiva y moderada entre ambas variables, destacando que aspectos como accesibilidad (0,927), eficiencia (0,871), equidad (0,703) y satisfacción general (0,703) tienen correlaciones significativas. En conclusión, una mejor gestión por parte de los líderes municipales está significativamente relacionada con una mejora en la calidad de los servicios brindados.

Por otro lado, Ramírez (2022) nos menciona en su investigación que analizó cómo la gestión municipal influye en la calidad del servicio en la Municipalidad. Fue un estudio aplicado, transversal y cuantitativo, con un diseño no experimental. Participaron 30 trabajadores municipales y 365 ciudadanos, de los cuales se extrajo información a través de una encuesta con 16 preguntas en escala de Likert para medir las variables. Los resultados mostraron que el 53,3% de las respuestas sobre gestión municipal estuvieron en un nivel alto, lo que influyó en la calidad del servicio en un 49,9% para el nivel alto. Esto se confirmó con un coeficiente Rho de Spearman de 0,916, indicando una relación positiva entre la gestión municipal y la calidad del servicio. En conclusión, la gestión municipal y la calidad del servicio están directamente asociadas, destacando una influencia positiva entre ellas.



Además, Matos (2022) en su tesis buscó entender como la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio público en una Municipalidad. Se realizó una investigación cuantitativa, no experimental y transversal con 33 participantes, a quienes se aplicaron dos cuestionarios validados. Los resultados mostraron una relación positiva fuerte entre las dos variables, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,896 y una significancia de 0,00. También se observó que cuando la calidad del servicio público es baja (27,3%), la gestión municipal suele ser deficiente (24,2%). En conclusión, se determinó que una buena gestión municipal está fuertemente relacionada con una mejor calidad del servicio público, lo cual se reflejó en todas las dimensiones evaluadas.

Según Briceño y Colina (2021) en su investigación, mencionan que se buscó proponer una clasificación de capacidades para gestionar la calidad del servicio en PyMEs desde la perspectiva del líder y los empleados. Utilizó un enfoque descriptivo y explicativo, con una investigación no experimental basada en cuestionarios. Los resultados muestran una gestión de calidad heterogénea y en general poco desarrollada. Esto llevó a la creación de una tipología que sirve como guía para mejorar las capacidades de gestión en estas empresas. Se concluye que el gestor, con una actitud proactiva y resiliente, debe liderar la transformación, fortalecer sus capacidades y modelos de gestión, optimizando la calidad del servicio para hacer las empresas más competitivas y sostenibles.

Así mismo, Rodríguez (2023) en su estudio buscó determinar cómo la gestión administrativa influye en la calidad del servicio al ciudadano dentro de una Municipalidad. Se utilizó una metodología básica con un diseño no



experimental y correlacional, encuestando a 93 residentes del distrito. Los cuestionarios, validados por expertos, midieron las percepciones sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Los resultados mostraron una relación directa entre las dos variables, el coeficiente que se obtuvo fue de 0,635 con nivel de significancia de 0,000. Se concluyó que una gestión administrativa eficiente mejora considerablemente la calidad de los servicios públicos, resaltando la necesidad de implementar procesos modernos y efectivos para garantizar la satisfacción de los ciudadanos.

En cuanto a, Ipanaque (2021) en su tesis tuvo como objetivo analizar cómo la gestión del talento humano influye en un servicio ofrecido por el personal administrativo de la Municipalidad. Fue un estudio cuantitativo, básico y de diseño no experimental, que incluyó a 35 trabajadores administrativos y se utilizó un cuestionario de 28 preguntas. Los resultados mostraron que el 40% considera deficiente la gestión del talento humano y solo el 17,1% la percibe como eficiente. Se encontró una correlación positiva fuerte entre las variables, con un coeficiente de 0,876. En conclusión, una buena gestión del talento humano estará directamente relacionada con la calidad del servicio en esta municipalidad.

Sobre Camones (2023) en su tesis el objetivo fue determinar cómo las habilidades gerenciales contribuye a que HughesNet ofrezca un servicio más confiable y de mayor calidad, beneficiando tanto a la empresa como a sus clientes. La muestra estuvo formada por 40 trabajadores de la empresa, y se utilizó una encuesta con escala Likert para recolectar datos, con 11 preguntas sobre habilidades gerenciales y 11 sobre la calidad del servicio. El enfoque fue cuantitativo, con un diseño correlacional y no experimental. Los resultados



mostraron que las habilidades gerenciales tienen un impacto positivo moderado en el servicio de calidad, con una correlación de 0,710 en el Rho de Spearman, lo que indica que los trabajadores de la empresa poseen habilidades efectivas que contribuyen a un mejor cuidado al cliente, intercambio de información y confianza en la prestación del servicio a los clientes. Se concluyó que unas buenas habilidades gerenciales llegan a mejorar la calidad del servicio.

Según Chenet et al. (2024) el objetivo de su estudio fue determinar cómo una buena cultura organizacional y habilidades gerenciales de los directivos afectan en la calidad del servicio que brindan. La investigación fue de tipo cuantitativo, aplicada, con un enfoque explicativo. La muestra consistió en 354 afiliados. Los resultados mostraron que el 51.6% de la calidad del servicio se debe a la influencia de una buena cultura organizacional, con un nivel de significancia menor a 0.05, $R^2 = 0.516$ y un valor t mayor que el valor crítico. Se concluyó que para mejorar la calidad del servicio y superar los conflictos, se debería diseñar e implementar un proceso de cambio organizacional.

Finalmente, Chenet (2024) nos da a conocer que se plantearon como objetivo en analizar de que forma la gestión municipal afecta hacia la calidad del servicio según la percepción de los usuarios de la Municipalidad. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño aplicado, hipotético deductivo, explicativo y no experimental y corte transversal. Se aplicó una encuesta con un cuestionario de 40 preguntas en escala Likert. La población estuvo formada por los usuarios de la Municipalidad, y se seleccionaron 196 usuarios mediante muestreo aleatorio simple. Los resultados mostraron una fuerte correlación positiva entre la gestión municipal y la calidad del servicio ($r=0,867$) con una



significancia adecuada ($p=0,000$). Se concluyó que la gestión municipal tiene un impacto significativo en la calidad del servicio brindado a los ciudadanos.

3.1.3. A nivel local

Según Huanca et al. (2021) realizaron un estudio para entender cómo la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad de atención en las municipalidades provinciales. Utilizaron un enfoque cuantitativo y trabajaron con 13 gerentes municipales y 680 usuarios. Para recopilar información, aplicaron dos cuestionarios: uno con 113 preguntas y otro basado en el modelo Servqual con 21 preguntas. Los resultados mostraron que el 76,92% de los municipios estaban en una fase inicial de modernización, con un avance promedio del 23%. Puno tuvo el mayor progreso con un 48%, mientras que Sandia fue el más bajo con solo 14%. Sobre la calidad del servicio, el 50,6% de los usuarios la consideraron regular; en Moho, el 43,75% la calificó como alta, mientras que, en San Román, el 46,92% la evaluó como baja. Finalmente, se concluyó que no hay una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en estas municipalidades.

Por otro lado, Turpo Beltran (2021) en su investigación tuvo como objetivo determinar cómo la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria. Se trabajó con una muestra de 384 ciudadanos. El análisis mostró una correlación débil entre las dos variables, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.117. Se concluye que, aunque la relación entre ambas variables es limitada, existen aspectos clave que la gerencia de administración tributaria tiene que mejorar.



Por otro lado, Zela (2020) menciona que el objetivo de su investigación fue analizar el vínculo entre la actualización de la gestión pública y el nivel de atención al usuario en las municipalidades. Se realizó un estudio cuantitativo de alcance relacional con una muestra de 13 gerentes municipales y 680 usuarios. Para recoger los datos, se utilizaron dos cuestionarios. Y según los resultados obtenidos, se vio que el 76,92% de los municipios tienen un nivel incipiente de modernización, el 50,6% de los usuarios calificó la calidad de atención como regular. En conclusión, no se encontró relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en estas municipalidades.

Finalmente, Zela et al. (2021) en su estudio, el objetivo fue investigar cómo el desempeño en el trabajo está relacionado con la calidad del servicio en tres municipalidades. Se utilizó una metodología relacional con dos muestras no probabilísticas. A los trabajadores municipales se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas ($\alpha=0,801$) para evaluar su desempeño laboral, y a los usuarios, una escala SERVQUAL de 22 ítems ($\alpha=0,898$) para medir la percepción de la calidad. Se concluyó que existe una correlación positiva entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en estas municipalidades.

En su disertación de grado titulada "Las capacidades gerenciales y su relación con el desarrollo de las mujeres empresarias en la ciudad de Huánuco, 2013-2014", Orihuela Correa y Osorio Atavillos (2015) buscaron establecer la dimensión existente entre las habilidades gerenciales y el desarrollo de las mujeres empresarias. La La investigación se llevó a cabo mediante un diseño descriptivo correlacional, fundamentado en teorías e investigaciones vinculadas a ambas variables. Los Los resultados obtenidos sugieren que las



mujeres empresarias poseen competencias gerenciales que les capacitan para dirigir eficazmente sus empresas y asumir con responsabilidad la administración de sus organizaciones, a pesar de los desafíos para la armonía de las obligaciones familiares y laborales. Además, se corroboró que las mujeres emprendedoras contribuyentes de manera significativa al progreso económico a escala regional y nacional a través de la instauración y consolidación de micro y pequeñas empresas. Los autores llegan a la conclusión de que la mejora de las competencias gerenciales y de liderazgo fomentan el crecimiento corporativo y optimiza el rendimiento organizacional, constituyendo un componente esencial para el avance de las empresas y sus organizaciones (Orihuela Correa & Osorio Atavillos, 2015).

En su tesis de maestría, Nájera Sandoval (2017) plantea: Relación entre rutinas, recursos de conocimiento y capacidades gerenciales dinámicas en el conjunto de capacidades de mejora de procesos/productos e innovación, pretendemos analizar las interrelaciones existentes entre las rutinas organizacionales, los recursos de conocimiento y las capacidades gerenciales dinámicas en la construcción de capacidades de mejora de productos, procesos e innovación dentro de empresas del sector manufacturero. La investigación se llevó a cabo mediante el enfoque de estudio de caso, considerando que las rutinas organizacionales constituyen componentes esenciales para el fomento de capacidades dinámicas. Los hallazgos conducen a la conclusión de que las habilidades de la gestión dinámica, junto con una adecuada administración del conocimiento y las rutinas organizacionales, son esenciales para fortalecer la capacidad de innovación y mejora continua de las entidades. El autor llegó a la conclusión de que la interacción entre estos componentes fomenta el

desarrollo de habilidades organizativas superiores, lo cual favorece una adaptación más efectiva al entorno competitivo y potencia el rendimiento empresarial (Nájera Sandoval, 2017).

3.2. Marco teórico

3.2.1. Teoría de la nueva gestión pública

La Nueva Gestión Pública (NGP) es un enfoque moderno que busca mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones públicas. A diferencia de los modelos tradicionales de administración, donde la burocracia y los procedimientos rígidos dominaban la gestión, la NGP propone un sistema más dinámico, centrado en la satisfacción del ciudadano y en el uso eficiente de los recursos públicos. Su principal objetivo es que las administraciones trabajen con los mismos principios de eficiencia y eficacia que el sector privado, garantizando servicios de calidad sin generar un gasto excesivo (I. García, 2007).

Los pilares fundamentales de la NGP es:

- La introducción de mecanismos de competencia y elección: Esto significa que los ciudadanos no solo deben recibir servicios de manera pasiva, sino que también deben tener opciones para elegir entre diferentes proveedores, ya sean públicos o privados. La idea detrás de esto es que la competencia fomenta la mejora en la calidad de los servicios, ya que las instituciones deben esforzarse por ser más eficientes y responder mejor a las necesidades de la población.
- Transparencia y el control en la administración pública: En el pasado, uno de los mayores problemas de las instituciones gubernamentales era la falta de



claridad en sus procesos y el uso ineficiente de los recursos. Para corregir esto, la NGP enfatiza la necesidad de establecer sistemas de control rigurosos que permitan a los ciudadanos conocer en qué se gasta el dinero público y cómo se toman las decisiones. Esto no solo fortalece la confianza en las instituciones, sino que también reduce los riesgos de corrupción y mal uso de los fondos públicos.

Las administraciones deben someterse a reformas estructurales que permitan modernizar sus procesos y eliminar la burocracia innecesaria. Esto implica la reducción de trámites engorrosos.

- Uso de tecnología e innovación en la administración pública: En la actualidad, muchas instituciones han implementado plataformas digitales que permiten a los usuarios hacer sus trámites de manera online. La digitalización también facilita la recopilación de datos para la toma de decisiones basadas en evidencia, lo que contribuye a una mejor planificación y asignación de recursos.
- Por último, la NGP resalta la importancia de la participación ciudadana en la toma de decisiones: No basta con que las administraciones sean eficientes; también deben escuchar a la población y considerar sus opiniones en la formulación de políticas públicas.

En resumen, en las últimas décadas, los gobiernos han buscado hacer más eficiente la administración pública sin aumentar los impuestos ni el gasto. Para ello, han aplicado tres estrategias principales: permitir mayor participación del sector privado en la prestación de servicios, adoptar técnicas de gestión utilizadas en empresas para mejorar la planificación y el control, y fortalecer la transparencia mediante auditorías y herramientas de evaluación como los indicadores de gestión. (García, 2007).



La presente investigación tiene una significativa relación con los principios de la Nueva Gestión Pública, ya que ambos enfoques buscan mejorar la administración y la calidad de los servicios en el sector público. Y se relaciona con la investigación, ya que ambas buscan mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos. La NGP enfatiza la importancia de una administración ágil, con menos burocracia, mayor transparencia y un enfoque en la satisfacción del ciudadano, lo que coincide con el propósito de tu estudio. Además, la implementación de herramientas de control y evaluación, propuestas por la NGP, es clave para garantizar una atención eficiente y orientada a resultados.

En conclusión, se comparte un mismo propósito: lograr que los servicios municipales sean más eficientes, accesibles y centrados en el ciudadano. Mientras que la NGP ofrece un marco teórico y estrategias para modernizar la administración pública, la investigación analiza cómo estos principios pueden aplicarse en la Municipalidad de Azángaro.

3.2.2. Capacidades gerenciales

Según Chen y Ruiz (2020) la capacidad gerencial es el conjunto de habilidades, conocimientos y competencias que permiten a una persona dirigir y gestionar eficientemente una organización, asegurando su buen funcionamiento y el bienestar de sus miembros. No se trata solo de conocer teoría administrativa, sino de aplicarla en la práctica para tomar decisiones acertadas, coordinar equipos, resolver problemas y optimizar recursos. En el caso de los directivos educativos, su capacidad gerencial influye en la calidad de los proyectos y programas implementados, garantizando que se cumplan los objetivos institucionales. Para fortalecerla, es clave el desarrollo de



habilidades personales, liderazgo, comunicación efectiva y adaptación a los cambios del entorno.

Por otro lado, Ortega (2024) menciona que la capacidad gerencial es el conjunto de habilidades que permiten a un líder organizar, dirigir y optimizar los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente. No solo implica conocimientos técnicos sobre administración, sino también habilidades humanas como la comunicación, el liderazgo, buena gestión de los recursos y la resolución de conflictos, así como habilidades conceptuales que ayudan a analizar problemas y tomar decisiones estratégicas.

Finalmente, Peiró (2020) menciona que la habilidad gerencial o capacidad gerencial es la habilidad de una persona para liderar, coordinar y gestionar eficazmente una organización o equipo de trabajo. Existen diferentes tipos de habilidades gerenciales: las técnicas, que permiten manejar herramientas y procesos específicos; las humanas, que facilitan la comunicación y el trabajo en equipo; y las creativas, que ayudan a encontrar soluciones innovadoras. Estas habilidades no solo son esenciales en el ámbito laboral, sino que también contribuyen al desarrollo personal y social, permitiendo gestionar el estrés y fortalecer la capacidad de liderazgo en distintos contextos.

La capacidad gerencial se refiere al conjunto de habilidades, conocimientos y competencias que permiten a una persona gestionar y dirigir eficazmente una organización o equipo. Además, implica la habilidad de adaptarse a cambios y gestionar conflictos, lo que es crucial para alcanzar los objetivos de manera eficiente. Estas capacidades son esenciales no solo en el ámbito laboral, sino



también para el desarrollo personal y social, ayudando a mejorar la empatía, el trabajo en equipo y la gestión del estrés.

Planificación

Según, Ortega (2024) la planificación es el proceso de organizar y definir un camino para alcanzar un objetivo, en el ámbito empresarial, implica establecer metas claras y diseñar estrategias para lograrlas, y así poder asegurar el uso eficiente de los recursos. La planificación ayuda a tomar mejores decisiones, identificar problemas antes de que ocurran y mantener a la empresa enfocada en su propósito. Además, facilita la coordinación entre equipos, mejora la gestión del tiempo y permite evaluar los resultados obtenidos. En general, es una herramienta clave para garantizar el éxito y la estabilidad de cualquier negocio o proyecto.

Por otra parte, Affonso (2023) menciona que la planificación es un proceso clave para alcanzar objetivos, ya sea a nivel personal, profesional o en una organización. Consiste en definir metas claras, las acciones necesarias para alcanzarlas y organizar los recursos de manera eficiente. Permite anticipar posibles problemas, establecer prioridades y coordinar esfuerzos para que todos trabajen hacia el mismo fin. Además, ayuda a reducir riesgos, mejorar la productividad y adaptarse a cambios inesperados, lo que aumenta las posibilidades de éxito.

Finalmente, Westreicher (2024) comenta que la planificación es el proceso de organizar y asignar tareas para alcanzar un objetivo específico, anticipándose a posibles problemas u oportunidades. Consiste en identificar metas, proponer estrategias y decidir las acciones más eficaces para lograrlas.



Además de guiar las actividades hacia el objetivo, también ayuda a reducir riesgos y mejorar la eficiencia. Planificar no solo se trata de definir un plan, sino de estar preparados para lo inesperado, maximizando las oportunidades y minimizando los posibles daños.

La planificación es el proceso de organizar y definir un camino claro para alcanzar un objetivo, Implica establecer metas específicas, diseñar estrategias y coordinar los recursos necesarios para lograrlas de manera eficiente. Este proceso ayuda a anticipar problemas, reducir riesgos, mejorar la productividad y asegurar que todos trabajen hacia el mismo fin. Además, permite tomar decisiones más informadas, adaptarse a cambios imprevistos y evaluar los resultados obtenidos, lo que contribuye al éxito y estabilidad de proyectos y organizaciones.

Control y evaluación

Según Tolentino (2018) el control y evaluación es el proceso de verificar si las acciones planeadas en una empresa están funcionando correctamente y si se están logrando los resultados esperados. Consiste en medir el impacto de esas acciones, tanto de manera numérica como cualitativa, para ver si la organización está avanzando en la dirección correcta. El control se enfoca en supervisar la ejecución de las tareas, mientras que la evaluación analiza el resultado que se tuvo y permite tomar decisiones para corregir o mejorar lo que no está funcionando.

Por otra parte, Hintze (2001) menciona que el control y la evaluación son procesos que permiten supervisar y juzgar el desempeño de una organización. El control se refiere a la acción de recopilar datos sobre lo que está ocurriendo



y compararlos con patrones o estándares establecidos para ver si todo está en orden. Es como tener un tablero de instrumentos en un auto, donde se observan datos como la velocidad o la temperatura del motor y se verifican con los valores esperados. La evaluación, por su parte, va más allá, ya que no solo compara esos datos con patrones técnicos, sino que también los juzga en función de criterios de valor, como si una acción es buena o mala, útil o no.

Finalmente, Cortes (2016) menciona que el control y la evaluación son procesos clave en la administración de cualquier organización. La evaluación tiene como objetivo medir con que eficiencia se utilizan los recursos para alcanzar los objetivos, identificando desviaciones y tomando medidas correctivas antes, durante o después de las actividades. El control, por otro lado, se asegura de que las operaciones reales se ajusten a lo planificado, identificando errores o desvíos para corregirlos y evitar que se repitan. Ambos procesos permiten asegurar que la organización cumpla sus metas de manera eficiente, siendo esenciales no solo al final, sino también a lo largo del proceso para resolver problemas rápidamente.

El control y evaluación son procesos esenciales para supervisar y ajustar las actividades dentro de una organización. El control implica monitorear la ejecución de las tareas y asegurarse de que se estén llevando a cabo correctamente, comparando los resultados con los estándares establecidos. La evaluación, por su parte, va más allá, ya que mide los resultados alcanzados y analiza su efectividad en función de criterios de valor, permitiendo tomar decisiones para corregir o mejorar las estrategias. Ambos procesos son fundamentales para asegurar que los recursos se utilicen de manera eficiente.



Gestión del tiempo

Según, Wikipedia (2025) la gestión del tiempo es el proceso de planificar y controlar el tiempo que se dedica a diferentes actividades, con el objetivo de ser más eficiente y productivo. Consiste en organizar tareas laborales, sociales, familiares y personales para aprovechar al máximo el tiempo disponible, evitando la sensación de que falta tiempo. Utilizar bien el tiempo ayuda a cumplir metas y objetivos dentro de los plazos establecidos.

Por otro lado, Del Val (2022) menciona que la gestión del tiempo es el proceso de planificar y controlar cómo se utiliza el tiempo en una organización, con el fin de ser más productivos y eficientes. Implica registrar las horas de trabajo, controlar la asistencia, gestionar las horas extras y asegurar que el tiempo dedicado a las tareas sea adecuado para cumplir con los objetivos. Para gestionar bien el tiempo, es importante establecer prioridades, optimizar reuniones, usar herramientas digitales y planificar turnos de trabajo. Una buena gestión del tiempo mejora tanto la productividad de los empleados como el rendimiento de la empresa.

Finalmente, Bernal (2023) menciona que la gestión del tiempo en las empresas es el proceso de organizar y controlar cómo se utiliza el tiempo de trabajo, para asegurarse de que se destine a las tareas más importantes y productivas. Esto implica planificar de manera eficiente, asignar tiempos adecuados a las actividades, y usar herramientas que ayuden a optimizar los esfuerzos de los empleados. Al gestionar bien el tiempo, las organizaciones pueden lograr más en menos tiempo, aumentar la productividad, evitar problemas como retrasos o estrés, y alcanzar sus objetivos de manera efectiva.



La gestión del tiempo es el proceso de planificar y organizar cómo se utiliza el tiempo para ser más eficiente y productivo. Implica asignar tiempo adecuado a diferentes tareas y actividades, tanto en el ámbito personal como laboral, para cumplir con los objetivos establecidos. Una buena gestión del tiempo ayuda a evitar el estrés, mejorar la productividad y garantizar que los plazos se cumplan. Esto se logra a través de técnicas de planificación, el establecimiento de prioridades y el uso de herramientas que optimicen el tiempo, asegurando que se dedique a las tareas más importantes y valiosas.

3.2.3. Calidad de atención

Según Castañeda (2024) la calidad de atención se refiere a la capacidad de un negocio para no solo cumplir, sino también superar las expectativas de los clientes. Esto se logra entendiendo las necesidades de los consumidores, anticipando posibles problemas y brindando soluciones efectivas. Además, se trata de crear una experiencia positiva que haga sentir al cliente valorado y satisfecho, lo que genera fidelidad y recomienda el servicio a otros. La calidad de atención es esencial para destacar en un mercado competitivo, y debe ser medida constantemente para asegurar que los clientes reciban un trato excepcional.

Por otro lado, Caravaca (2022) menciona que la calidad de atención al cliente se refiere a las acciones y estrategias que una empresa implementa para asegurar que sus clientes estén completamente satisfechos. También implica tener una comunicación clara, ser empático y demostrar interés genuino por el cliente. Una empresa que ofrece calidad en la atención se enfoca en



mejorar constantemente su servicio, lo que resulta en clientes leales, una buena reputación y un mayor éxito en el mercado.

Finalmente, Hammond (2023) menciona que la calidad de atención al cliente es la capacidad para satisfacer y superar las expectativas de sus clientes a través de un trato personalizado, rápido y transparente. Esto incluye ser empático, brindar respuestas claras y sinceras, resolver problemas de manera eficiente y hacer que el cliente se sienta valorado. Además, implica crear experiencias únicas y satisfactorias, lo que puede generar mayor lealtad y recomendaciones por parte de los clientes.

La calidad de atención se refiere a la capacidad de una empresa para satisfacer y superar las expectativas de sus clientes, creando una experiencia positiva que los haga sentirse valorados y satisfechos. Esto implica comprender sus necesidades, anticiparse a posibles problemas y brindar soluciones rápidas y efectivas. Además, se enfoca en la comunicación clara, la empatía y la disposición para resolver problemas, lo que genera lealtad y una buena reputación.

Competencia comunicativa

Según, Bermúdez y González (2011) la competencia comunicativa es cuando una persona tiene la capacidad para interactuar de manera efectiva en diferentes situaciones, tanto a nivel personal como en un contexto organizacional. No solo se trata de hablar o escribir bien, sino también de saber escuchar, entender y responder adecuadamente según las circunstancias. Esta habilidad es clave para crear relaciones saludables y productivas, ya que permite que las personas se comuniquen de forma clara y respetuosa,



construyan acuerdos y resuelvan conflictos. En las organizaciones, la competencia comunicativa mejora el clima laboral, fomenta la colaboración y contribuye al éxito colectivo.

Por otro lado, Vivanco (2023) nos comenta que la competencia comunicativa es la habilidad que tiene una persona para expresarse de manera clara y efectiva, tanto de forma escrita como hablada. Esta capacidad es importante en el ámbito laboral, ya que permite transmitir ideas, persuadir, y establecer relaciones sólidas con compañeros y superiores. Las personas que dominan estas competencias, como la redacción de mensajes claros y las presentaciones efectivas, tienen más oportunidades de destacar en su carrera, liderar equipos y tener un impacto positivo en su entorno laboral. En resumen, ser un buen comunicador puede marcar la diferencia entre un profesional promedio y uno exitoso.

Finalmente, Iturriago (2014) nos menciona que la competencia comunicativa es la capacidad de transmitir mensajes de manera adecuada, considerando el contexto y logrando resultados efectivos. Estas competencias incluyen habilidades como la capacidad de usar el lenguaje de forma práctica, saber cuándo y cómo decir las cosas, comprender y crear textos escritos, y también entender la importancia del lenguaje no verbal, como los gestos y la postura.

La competencia comunicativa es la capacidad de una persona para interactuar de manera efectiva en diversas situaciones, tanto personales como organizacionales. Implica no solo la habilidad de hablar y escribir claramente, sino también la capacidad de escuchar, entender y responder adecuadamente



según el contexto. Esta habilidad es fundamental para establecer relaciones saludables, resolver conflictos y mejorar el ambiente laboral. En las organizaciones, la competencia comunicativa fomenta la colaboración, el liderazgo y el éxito colectivo, ya que permite transmitir ideas de manera efectiva, persuadir y crear acuerdos productivos.

Servicio al cliente

Según, Cardozo (2024) el servicio al cliente es el apoyo que una empresa brinda a sus consumidores antes, durante y después de una compra, asegurándose de resolver dudas, atender problemas y escuchar sus necesidades. Más que solo responder preguntas, implica crear una experiencia positiva que genere confianza y fidelización. Un buen servicio al cliente mejora la relación con los consumidores, fortalece la imagen de la marca y puede convertirse en una ventaja competitiva. Para lograrlo, es clave ofrecer atención rápida, personalizada y de calidad, adaptándose a las expectativas del cliente y garantizando un trato cordial y eficiente.

Por otro lado, García (2016) nos menciona que el servicio al cliente es el conjunto de experiencias y acciones que se ofrece a los clientes para garantizar su satisfacción y fidelidad. No solo se trata del producto o servicio en sí, sino también del valor agregado que la empresa brinda a través de la atención y el trato con el cliente. Para lograr un servicio eficiente, es fundamental contar con estrategias bien definidas, empleados capacitados y sistemas diseñados para facilitar la interacción con el cliente.

Finalmente, para Corrales (2019) el servicio al cliente es el conjunto de acciones y estrategias que se utiliza para garantizar la satisfacción de sus



clientes en cada interacción, antes, durante y después de una compra. Es ofrecer una experiencia agradable, resolviendo dudas, brindando atención personalizada y asegurando que el cliente se sienta valorado. Un buen servicio al cliente ayuda a fidelizar consumidores, mejorar la reputación y aumentar sus ingresos a largo plazo, ya que los clientes satisfechos suelen recomendar la marca y volver a comprar.

El servicio al cliente son estrategias que se implementa para garantizar la satisfacción de sus clientes en cada etapa de su experiencia, desde antes hasta después de realizar una compra. No solo se trata de ofrecer servicios, sino de crear una experiencia positiva que resuelva dudas, atienda problemas y ofrezca atención personalizada. Para lograrlo, es esencial contar con personal capacitado, atención rápida y un trato cordial y eficiente.

Eficacia en el servicio

Según Purizaca (2022) la eficacia en el servicio al cliente significa lograr los objetivos establecidos, como resolver problemas o atender solicitudes de manera efectiva. No se trata solo de rapidez, sino de ofrecer soluciones reales y satisfactorias a los clientes. Un servicio eficaz debe ser personalizado, amable, rápido y empático, brindando asesoría adecuada y garantizando disponibilidad para atender a los clientes en el momento que lo necesiten. Además, la integración de distintos canales de comunicación ayuda a mejorar la experiencia, asegurando que la empresa comprenda las necesidades de cada cliente.

Por otra parte, Arnecke (2023) nos menciona que la eficacia en el servicio al cliente significa no solo atender rápido, sino también resolver los



problemas de manera efectiva y satisfactoria. Un servicio eficaz se enfoca en conocer bien al cliente, usar tecnología para mejorar la atención y aplicar buenas prácticas como la retroalimentación y la personalización. La clave es generar confianza y ofrecer soluciones reales que fortalezcan la relación con los clientes, asegurando su fidelidad y diferenciando a la empresa de la competencia.

Finalmente, Polo (2024) nos comenta que la eficiencia en el servicio al cliente significa atender a los clientes de manera rápida y efectiva, brindando soluciones inmediatas a sus necesidades y optimizando su tiempo. Un servicio eficiente reduce los tiempos de espera, ofrece respuestas claras y resuelve problemas de manera oportuna, lo que genera satisfacción y fidelidad en los clientes. Además, una buena comunicación y la capacitación del personal son clave para mejorar la atención y garantizar una experiencia positiva. La eficiencia no solo beneficia a los clientes, sino que también fortalece la reputación y sostenibilidad de la empresa.

La eficacia en el servicio al cliente se refiere a la capacidad de una empresa para alcanzar sus objetivos al resolver problemas y atender solicitudes de manera efectiva y satisfactoria. No se trata solo de ser rápido, sino de ofrecer soluciones reales, personalizadas y empáticas. Un servicio eficaz fortalece la relación con ellos, incrementa su fidelidad y distingue a la empresa de la competencia.



3.3. Marco conceptual

Capacidad:

Se refiere a la habilidad o recurso que tiene una persona, entidad o sistema para realizar una tarea o función específica. En general, la capacidad mide la habilidad de algo o alguien para manejar o realizar una determinada actividad de manera eficiente (Wikipedia, 2025).

Gerencia:

La gerencia es el grupo de personas responsables de dirigir y coordinar una empresa o institución. Los gerentes son los líderes que se aseguran de que todo funcione bien dentro de la organización. Están en el nivel más alto de la jerarquía y tienen la gran responsabilidad de hacer que la empresa logre sus metas y funcione eficientemente (Coll, 2024).

Calidad de servicio:

es clave para el éxito de cualquier empresa, ya que influye directamente en la satisfacción, lealtad y confianza de los clientes. Brindar un servicio excepcional no solo cumple con las expectativas del cliente, sino que también genera una ventaja competitiva y mejora la reputación de la empresa. (Castañeda, 2022)

Toma de decisiones

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual los directivos seleccionan la mejor alternativa entre varias opciones para resolver problemas organizacionales. Cabrera Rodríguez (2024) afirma que una adecuada toma de decisiones depende



directamente del nivel de capacidades gerenciales del personal administrativo, permitiendo una gestión más eficiente y orientada a resultados.

Capacidades gerenciales dinámicas

Las capacidades gerenciales dinámicas son aquellas habilidades que permiten a los directivos adaptarse a entornos cambiantes mediante la integración del conocimiento, la innovación y la mejora continua. Nájera Sandoval (2017) sostiene que estas capacidades se construyen a partir de rutinas organizacionales y del uso eficiente del conocimiento, siendo fundamentales para la innovación y la mejora de procesos.

Calidad del gasto público

La calidad del gasto público se refiere al uso eficiente, eficaz y transparente de los recursos del Estado para lograr resultados que beneficien a la población. Díaz Rodríguez (2020) señala que las capacidades gerenciales de los funcionarios influyen directamente en la calidad del gasto público, especialmente en la planificación y ejecución de proyectos de inversión.

Gasto público

El gasto público es el uso de recursos financieros del Estado destinados a la ejecución de obras, servicios y programas públicos.

Díaz Rodríguez (2020) sostiene que la calidad del gasto público depende en gran medida de las capacidades gerenciales de los funcionarios, quienes deben asegurar una adecuada planificación, ejecución y control de los recursos públicos para lograr eficiencia y transparencia.



Competencias gerenciales

Las competencias gerenciales son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a los directivos desempeñarse eficazmente en sus funciones.

Estas competencias incluyen la capacidad de liderazgo, comunicación, negociación y resolución de problemas, siendo fundamentales para el logro de los objetivos organizacionales.

Planificación

La planificación es la dimensión mediante la cual los directivos establecen objetivos, estrategias y acciones para el logro de metas institucionales. Según Díaz Rodríguez (2020), una adecuada planificación permite orientar los recursos hacia el cumplimiento de objetivos organizacionales y mejora la eficiencia del gasto y la gestión institucional.

Organización

La organización se refiere a la correcta distribución de recursos humanos, materiales y financieros dentro de la entidad. Cabrera Rodríguez (2024) sostiene que una adecuada organización facilita la coordinación de actividades y mejora la toma de decisiones en la gestión pública.

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

- Las capacidades gerenciales se relacionan significativamente con la calidad de atención a los ciudadanos en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.

4.2. Hipótesis específicas

HE1:

- Las capacidades gerenciales se relacionan de forma significativa con la competencia comunicativa en la Municipalidad Provincial de Azángaro.

HE2:

- Las capacidades gerenciales se relacionan de forma significativa con el servicio al cliente en la Municipalidad Provincial de Azángaro.

HE3:

- Las capacidades gerenciales se relacionan de forma significativa con la eficacia en el servicio en la Municipalidad Provincial de Azángaro.

4.3. Variables

V1: Capacidades gerenciales

Es el conjunto de habilidades y conocimientos que tiene un profesional para gestionar una organización de manera eficiente, eficaz y efectiva, considerando



la organización y mejora de los procesos de planificación, dirección, control y evaluación (González López, 2017).

V2: Calidad de atención

Es el grado de satisfacción de las personas que visitan un establecimiento de salud, relacionado con el respeto recibido, la calidad del sistema de comunicación, la efectividad del servicio y la facilidad para acceder a la atención médica (Castañeda, 2022).

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
V1: Capacidades gerenciales	Planificación y organización	- Gestión del tiempo. - Uso de herramientas y recursos. - Cumplimiento de los plazos - Planificación de tareas	1 – 4
	Control y evaluación	- Eficiencia en la ejecución de procesos - Monitoreo y seguimiento. - Transparencia en la toma de decisiones	5 – 7
	Gestión del tiempo	- Planificación de tareas - Cumplimiento de plazos - Reducción de procrastinación	8 – 10
V2: Calidad de atención	Competencia comunicativa	- Acceso a la información. - Resolución de conflictos. - Empatía en la comunicación.	11 – 13
	Servicio al cliente	- Atención a dudas y consultas. - Trato directo. - Cordialidad en la interacción	14 – 16
	Eficacia en el servicio.	- Percepción de satisfacción. - Tiempo de respuesta a solicitudes. - Percepción de eficacia del servicio. - Cumplimiento de tiempos en la atención	17 - 20

Nota. La presente tabla muestra la operacionalización de ambas variables.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación

Este estudio utiliza un enfoque cuantitativo, lo que significa que se basa en datos que pueden medirse y analizarse en forma de números. Según Babativa (2017) el enfoque cuantitativo en la investigación busca entender la realidad a través de datos numéricos, obtenidos mediante mediciones de variables que se observan en el objeto de estudio. Este enfoque utiliza herramientas como encuestas con preguntas cerradas y experimentos, donde los datos se analizan para comprobar hipótesis y ver si se cumplen las predicciones. La investigación cuantitativa es objetiva, ya que el investigador busca encontrar relaciones claras entre causas y efectos, y puede usar estadísticas para describir y comparar diferentes aspectos del objeto de estudio. Además, ayuda a hacer generalizaciones a partir de los resultados obtenidos y se enfoca en establecer leyes sociales que expliquen ciertos comportamientos o eventos.

5.2. Método de investigación

El método que se usa es el deductivo, el cual es una forma de aprender y enseñar que va de lo general a lo particular. Es decir, primero se presenta una teoría o concepto general y luego se aplica a situaciones específicas, Este

método es muy utilizado en la ciencia, ya que permite hacer predicciones y probar teorías a partir de reglas o principios establecidos (Palmero, 2020).

5.3. Tipo de investigación

La investigación aplicada es un tipo de investigación que tiene como objetivo resolver problemas específicos o mejorar procesos en un contexto real. Busca generar conocimiento teórico sin una aplicación inmediata, la investigación aplicada utiliza teorías, métodos y técnicas científicas para desarrollar soluciones prácticas en distintos ámbitos como la administración, la salud, la educación, la ingeniería, entre otros (Vargas, 2009).

5.4. Nivel de investigación

La investigación descriptiva se basa en observar, registrar y detallar las características de un fenómeno sin intervenir en él. Su objetivo es proporcionar una representación precisa y detallada de los aspectos de un problema o contexto específico, utilizando métodos como la observación, encuestas o análisis documental. Es útil para comprender mejor un fenómeno antes de realizar investigaciones más profundas o experimentales (Iariguet, 2019).

5.5. Diseño de la investigación

El diseño de este trabajo es no experimental, esto significa que no se va a manipular o cambiar nada en el entorno para observar los resultados, sino que se estudiarán las características o situaciones tal como son, en su estado natural. Según carrasco díaz (2005), este tipo de diseño se utiliza para analizar y entender las cualidades, rasgos y propiedades de un fenómeno en un momento específico en el tiempo.

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Para la población del presente estudio está conformada por los habitantes de la provincia de Azángaro, considerando que son usuarios que reciben los servicios de la Municipalidad Provincial de Azángaro, cuyo total es 136,829 personas, durante el año 2024, en el que se ejecutó la investigación.

5.6.2. Muestra

Dado que aplicar encuestas a toda la población es poco viable, se utilizará un muestreo aleatorio simple, lo que significa que cada usuario tiene la misma probabilidad de ser seleccionado.

Para calcular el tamaño de la muestra, utilizaremos la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2(P * Q)}{e^2 + \frac{Z^2(P * Q)}{N}}$$

Donde para ello se definió los siguientes valores para la formula:

n = tamaño de la muestra

N = población total (136,829)

Z = nivel de confianza (1.96 para un 95%)

p = probabilidad de éxito (0.5)

$q = 1 - p$ (0.5)



e = margen de error (5% o 0.05)

por tanto, el tamaño de la muestra necesaria para la investigación es de 384 usuarios.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica

La técnica principal para recoger información es la encuesta, la cual se hace una recolección de información en la que se hacen preguntas a un grupo de personas para conocer su opinión, experiencias o características. Se utiliza en investigaciones para obtener datos de forma estructurada, permitiendo analizar tendencias, patrones o preferencias dentro de una población. Dependiendo del objetivo, las encuestas pueden realizarse en persona, por teléfono o en línea, y pueden contener preguntas cerradas o abiertas (Alaminos, 1998).

5.7.2. Instrumento

El instrumento utilizado es un cuestionario, es un formulario con preguntas o afirmaciones que se usa para recopilar información de manera organizada. Su diseño debe ser cuidadoso para obtener la información correcta sin influir en las respuestas. La diferencia clave entre usar un cuestionario y hacer preguntas sin él es que, con el cuestionario, todas las personas reciben las mismas preguntas de la misma manera, lo que permite mayor precisión y control en la recopilación de datos. Un buen cuestionario debe estar bien redactado, seguir un orden lógico y ofrecer opciones de respuesta claras y variadas.:

Las preguntas son cerradas (opciones de respuesta), lo que permitirá obtener datos cuantitativos sobre nuestra investigación.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

(Alfa de Cronbach)

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que mide la confiabilidad o consistencia interna de un conjunto de ítems en un cuestionario. Su valor varía entre 0 y 1, donde valores más altos indican mayor coherencia entre los ítems. Se usa en investigaciones para evaluar la fiabilidad de escalas de medición, asegurando que los ítems midan el mismo concepto.

Tabla 2

Confiabilidad de instrumento

Instrumento	ítems	Coeficiente obtenido	Estado
Cuestionario	20	0.78	Aceptable

Nota. Se muestra la confiabilidad

5.8.2. Validez

(Juicio de expertos)

Este es un método de validación en el que especialistas evalúan la claridad, pertinencia y coherencia de un instrumento de investigación para garantizar su calidad y validez antes de su aplicación.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

El proceso de recolección y análisis de datos en una investigación basada en un cuestionario precodificado. Se destacan tres propósitos principales: responder las preguntas del estudio, evaluar hipótesis y organizar respuestas para un análisis detallado.

Para el procesamiento de datos, se emplea el software estadístico SPSS (versión 27), lo que permite obtener resultados más confiables y precisos.

Este enfoque fortalece la validez de la investigación al aplicar métodos rigurosos para así poder interpretar la información obtenida.

5.10. Contrastación de hipótesis

5.10.1. Contrastación de hipótesis general

Para la siguiente contrastación de hipótesis, se tendió a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, esto con el fin de medir si se tiene relación entre las dos variables.

- Ho: Las capacidades gerenciales no se relacionan significativamente con la calidad de atención a los ciudadanos en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.
- Ha: Ho: Las capacidades gerenciales se relacionan significativamente con la calidad de atención a los ciudadanos en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.

Tabla 3

Correlaciones

			Capacidades gerenciales	Calidad de atención
Rho de Spearman	Capacidades gerenciales	Coeficiente de correlación	1,000	0,894**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	384	384
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	0,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	384	384

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

Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.894, por ende, se tiene una relación positiva entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención. El valor de significancia es de 0.000, lo cual indica que la relación es estadísticamente significativa al nivel de confianza del 1 % (0.01). Dado que la correlación es alta y significativa, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), confirmando que las capacidades gerenciales sí influyen en la calidad de atención. Esto indica que mejorar las capacidades gerenciales en la municipalidad contribuiría a optimizar la atención al ciudadano.

5.10.2. Contrastación de hipótesis específica 1

- H_0 : Las capacidades gerenciales no se relacionan de forma significativa con la competencia comunicativa en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.
- H_a : Las capacidades gerenciales se relacionan de forma significativa con la competencia comunicativa en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.

Tabla 4

Correlaciones

Rho de Spearman	Capacidades gerenciales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	Capacidades gerenciales	Competencia comunicativa
			1,000	0,892**
			.	0,000
			384	384
	Competencia comunicativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,892**	1,000
			0,000	.
			384	384

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

Como coeficiente de correlación se tiene que es 0.892, lo que también indica una fuerte relación positiva entre las capacidades gerenciales y la competencia comunicativa. La significancia (Sig. bilateral) es 0.000, lo que demuestra que la relación es estadísticamente significativa. La hipótesis nula (H_0) se rechaza, y se acepta la hipótesis alterna (H_a), lo que indica que las capacidades gerenciales están fuertemente relacionadas con la competencia comunicativa.

5.10.3. Contrastación de hipótesis específica 2

- H_0 : Las capacidades gerenciales no se relacionan de forma significativa con el servicio al cliente en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.
- H_0 : Las capacidades gerenciales se relacionan de forma significativa con el servicio al cliente en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.

Tabla 5

Correlaciones

		Capacidades gerenciales		Servicio al cliente
Rho de Spearman	Capacidades gerenciales	Coeficiente de correlación	Rho de Spearman	Capacidades gerenciales
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	384	384
	Servicio al cliente	Coeficiente de correlación	0,894**	Servicio al cliente
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	384	384

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

Coeficiente de correlación: 0.894, esto nos da a conocer una fuerte relación positiva. Su significancia (Sig. bilateral): 0.000, lo que confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Por ende, se tuvo que rechazar la hipótesis nula (H_0) y

se acepta la hipótesis alterna (H_a). Esto significa que las capacidades gerenciales están fuertemente relacionadas con el servicio al cliente, es decir, un mejor desempeño gerencial mejora la atención y satisfacción del usuario.

5.10.4. Contrastación de hipótesis específica 3

- H_0 : Las capacidades gerenciales no se relacionan de forma significativa con la eficacia en el servicio en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.
- H_a : Las capacidades gerenciales se relacionan de forma significativa con la eficacia en el servicio en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.

Tabla 6

Correlaciones

			Capacidades gerenciales	Eficacia en el servicio
Rho de Spearman	Capacidades gerenciales	Coefficiente de correlación	Rho de Spearman	Capacidades gerenciales
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	384	384
	Eficacia en el servicio	Coefficiente de correlación	0,894**	Eficacia en el servicio
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	384	384

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

Coefficiente de correlación: 0.894, indicando una fuerte relación positiva.

Significancia (Sig. bilateral): 0.000, lo que demuestra que la relación es estadísticamente significativa. Entonces, se tiene que rechazar la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Esto indica que las capacidades gerenciales tienen un impacto directo en la eficacia del servicio, es decir, mejores habilidades de gestión conducen a una mejor eficiencia en ofrecer servicios municipales.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

En esta investigación, se busca analizar la relación entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención en los servicios brindados por la Municipalidad Provincial de Azángaro. A partir de los datos obtenidos, se busca identificar cómo la gestión y toma de decisiones de los responsables influyen en la percepción y satisfacción de los ciudadanos.

6.1.1. Prueba de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacidades gerenciales	0,193	384	Capacidades gerenciales	0,193	384	Capacidades gerenciales
Calidad de atención	0,220	384	,000	0,909	384	,000

Nota. Corrección de significación de Lilliefors

Variable 1: Capacidades gerenciales

La prueba de normalidad aplicada a la variable Capacidades Gerenciales muestra que el estadístico de Kolmogorov-Smirnov es 0.193 con un valor de significancia de 0.000, mientras que en la prueba de Shapiro-Wilk el estadístico es 0.909 con un valor de significancia de 0.000. Dado que ambos valores de significancia son menores a 0.05, se rechaza la hipótesis nula de normalidad.

Variable 2: Calidad de Atención

En el caso de la variable Calidad de Atención, los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov muestran un valor de 0.220 y un valor de significancia de 0.000. Por su parte, la prueba de Shapiro-Wilk da un valor de 0.909 con una significancia de 0.000. Al igual que en el primer cuadro, los valores de significancia son menores a 0.05, lo que significa que los datos no siguen una distribución normal.

6.1.2. Resultados

Tabla 8

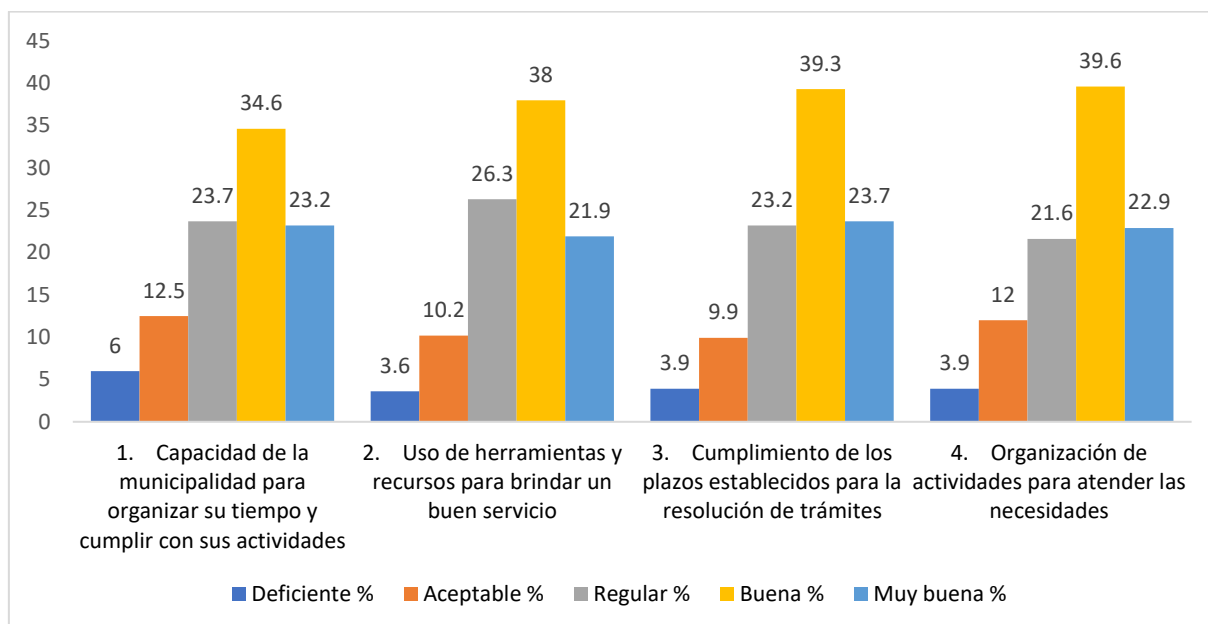
Dimensión 1: Planificación y organización

ITEMS	VALORES										TOTAL	
	Deficiente		Aceptable		Regular		Buena		Muy buena			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Capacidad de la municipalidad para organizar su tiempo y cumplir con sus actividades	23	6,0	48	12,5	91	23,7	133	34,6	89	23,2	384	100,0
2. Uso de herramientas y recursos para brindar un buen servicio	14	3,6	39	10,2	101	26,3	146	38,0	84	21,9	384	100,0
3. Cumplimiento de los plazos establecidos para la resolución de trámites	15	3,9	38	9,9	89	23,2	151	39,3	91	23,7	384	100,0
4. Organización de actividades para atender las necesidades	15	3,9	46	12,0	83	21,6	152	39,6	88	22,9	384	100,0

Nota. La tabla presenta los valores obtenidos a partir de la encuesta, en base a la dimensión 1.

Figura 1

Dimensión 1: Planificación y organización



Nota. Resultados gráficos del cuestionario aplicado – dimensión 1.

Interpretación:

- En cuanto a la capacidad de la municipalidad para organizar su tiempo y cumplir con sus actividades, el 57.8% de los encuestados la califica como buena o muy buena, mientras que un 18.5% considera que es aceptable o deficiente. Esto indica que la mayoría de los ciudadanos reconoce una planificación adecuada.
- Respecto al uso de herramientas y recursos para brindar un buen servicio, el 59.9% de los encuestados tiene una valoración positiva (buena o muy buena), mientras que un 13.8% considera que es deficiente o aceptable.
- En el cumplimiento de los plazos establecidos para la resolución de trámites, el 63.2% de los encuestados califica la gestión como buena o muy buena, aunque un 13.8% la considera deficiente o aceptable. Este resultado resalta la importancia de seguir fortaleciendo la eficiencia en la atención administrativa para reducir tiempos de espera y así los usuarios estén satisfechos.



- Finalmente, en cuanto a la organización de actividades para atender las necesidades, el 60.4% tiene una percepción positiva (buena o muy buena), mientras que un 15.9% la califica como deficiente o aceptable. Esto evidencia que la planificación municipal es valorada de forma favorable, aunque aún hay un porcentaje de ciudadanos que identifica deficiencias en la gestión.

Los resultados reflejan que la planificación y organización de la Municipalidad Provincial de Azángaro es considerada mayormente positiva por los ciudadanos. Sin embargo, se identifican áreas de oportunidad en la optimización del uso de recursos, la gestión del tiempo y el cumplimiento de plazos administrativos. Según Sánchez (2003) la planificación y organización son fundamentales para el éxito de cualquier entidad pública, ya que proporcionan una estructura clara que facilita el desarrollo de las actividades y la consecución de los objetivos organizacionales. Por otro lado, Delgado y Anchundia (2023) señalan que la planificación debe ser flexible y adaptativa para responder a los cambios y necesidades emergentes en el entorno organizacional. En el caso de la Municipalidad, aunque la planificación es positiva, el desafío radica en la capacidad de adaptarse a imprevistos y de gestionar de manera efectiva los tiempos y los plazos administrativos. El cumplimiento de estos plazos es esencial para que los ciudadanos perciban el servicio como eficiente y oportuno.

El fortalecimiento de estas capacidades podría contribuir significativamente a una mejor implementación de la planificación y organización, lo que se traduciría en una mejora en la calidad del servicio a la ciudadanía.

Tabla 9

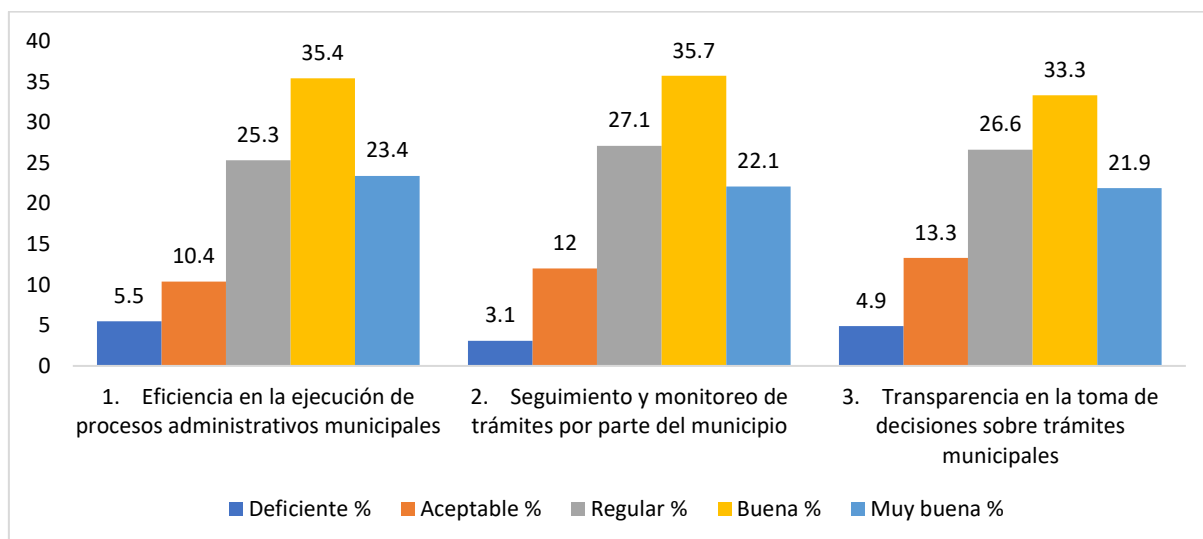
Dimensión 2: Control y evaluación

ITEMS	VALORES												TOTAL	
	Deficiente		Aceptable		Regular		Buena		Muy buena					
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
5. Eficiencia en la ejecución de procesos administrativos	21	5,5	40	10,4	97	25,3	136	35,4	90	23,4	384	100,0		
6. Seguimiento y monitoreo de trámites por parte del municipio	12	3,1	46	12,0	104	27,1	137	35,7	85	22,1	384	100,0		
7. Transparencia en la toma de decisiones sobre trámites municipales	19	4,9	51	13,3	102	26,6	128	33,3	84	21,9	384	100,0		

Nota. La tabla presenta los valores obtenidos a partir de la encuesta, en base a la dimensión 2.

Figura 2

Dimensión 2: Control y evaluación



Nota. Resultados gráficos del cuestionario aplicado – dimensión 2.

Interpretación:

- En relación con la eficiencia en la ejecución de procesos administrativos, el 55.4% de los encuestados percibe una gestión buena o muy buena, mientras que un 15.9% considera que es deficiente o aceptable. Aunque la mayoría valora positivamente la eficiencia en la administración municipal, un porcentaje relevante aún identifica fallas en los procedimientos.
- Sobre el seguimiento y monitoreo de trámites por parte del municipio, el 58.8% califica la gestión como buena o muy buena, mientras que un 15.1% la percibe como deficiente o aceptable. Esto sugiere que, aunque hay un control razonable en la supervisión de trámites, existe una proporción de ciudadanos que percibe deficiencias en el seguimiento.
- En cuanto a la transparencia en la toma de decisiones sobre trámites municipales, el 56.2% la califica como buena o muy buena, pero un 18.2% la considera deficiente o aceptable. Estos datos indican que, aunque la mayoría de ciudadanos confía en la transparencia municipal, aún hay margen para fortalecer los mecanismos de acceso a la información y rendición de cuentas.

Los resultados muestran que la Municipalidad Provincial de Azángaro tiene una valoración mayormente positiva en cuanto a su control y evaluación administrativa. Sin embargo, persisten oportunidades de mejora en la eficiencia de los procesos, el seguimiento de trámites y la transparencia en la toma de decisiones. Para fortalecer la confianza ciudadana, sería recomendable optimizar la supervisión de trámites y mejorar los mecanismos de acceso a la información. Según Zambrano (2014) las prácticas de control y evaluación deben enfocarse en garantizar la efectividad y eficiencia de los servicios públicos, ya que su correcta implementación puede mejorar significativamente la calidad de los mismos y fortalecer la confianza del público. La

falta de mecanismos adecuados de control y evaluación en muchas entidades gubernamentales puede derivar en un mal manejo de los recursos y una baja satisfacción de los usuarios. La evaluación continua de los procesos administrativos es fundamental para identificar cuellos de botella, mejorar la eficiencia y garantizar que los objetivos organizacionales se cumplan (Mendoza et al., 2018). Finalmente, Rincón y Aldana (2021) menciona que los procesos de evaluación deben ser parte de una cultura organizacional que valore la mejora continua. Es crucial que las autoridades municipales no solo midan la calidad de atención, sino que también involucren a la comunidad en estos procesos de evaluación, lo que no solo mejora la percepción pública, sino también la calidad del servicio.

Tabla 10

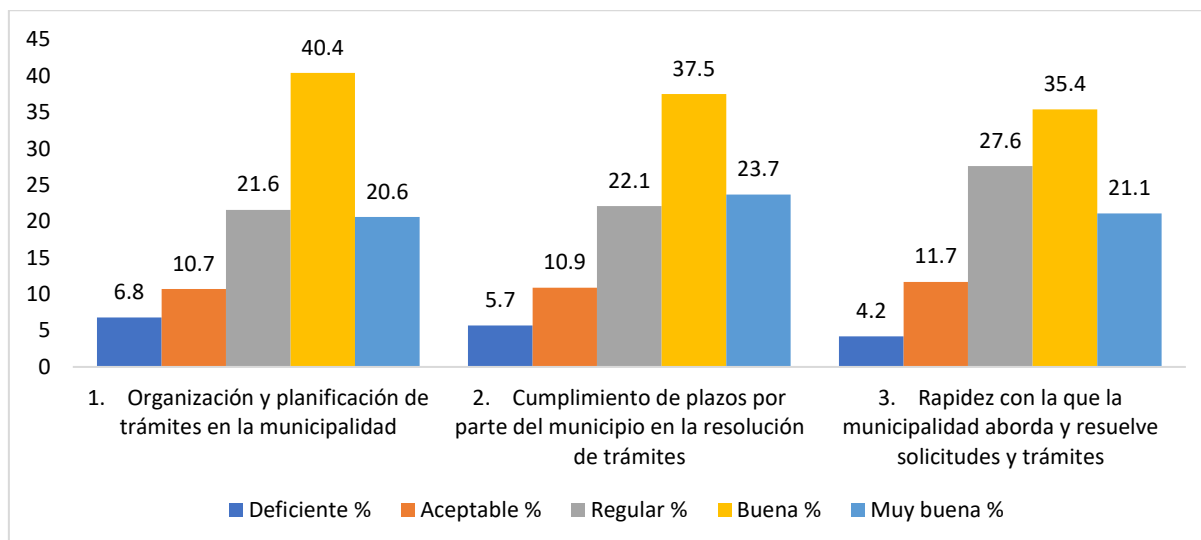
Dimensión 3: Gestión del tiempo

ITEMS	VALORES										TOTAL	
	Deficiente		Aceptable		Regular		Buena		Muy buena			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. Organización y planificación de trámites en la municipalidad	26	6,8	41	10,7	83	21,6	155	40,4	79	20,6	384	100,0
9. Cumplimiento de plazos por parte del municipio en la resolución de trámites	22	5,7	42	10,9	85	22,1	144	37,5	91	23,7	384	100,0
10. Rapidez con la que la municipalidad aborda y resuelve solicitudes y trámites	16	4,2	45	11,7	106	27,6	136	35,4	81	21,1	384	100,0

Nota. La tabla presenta los valores obtenidos a partir de la encuesta, en base a la dimensión 3.

Figura 3

Dimensión 3: Gestión del tiempo



Nota. Resultados gráficos del cuestionario aplicado – dimensión 3.

Interpretación:

- La organización y planificación de trámites en la municipalidad es percibida mayormente de forma positiva, ya que el 40,4% de los encuestados la califica como "Buena" y el 20,6% como "Muy buena". Sin embargo, un 6,8% y un 10,7% la evalúan como "Deficiente" y "Aceptable", respectivamente. Esto indica que, si bien la mayoría tiene una percepción favorable, aún hay un sector que considera necesario mejorar la planificación de los trámites municipales.
- En cuanto al cumplimiento de plazos en la resolución de trámites, el 37,5% de los encuestados lo califica como "Bueno" y el 23,7% como "Muy bueno", reflejando que la mayoría considera adecuado el tiempo de respuesta del municipio. No obstante, un 10,9% lo valora como "Aceptable" y un 5,7% como "Deficiente".
- Respecto a la rapidez con la que la municipalidad aborda y resuelve solicitudes y trámites, el 35,4% de los encuestados la considera "Buena" y el 34,1% "Muy



buena", lo que indica que la mayoría está satisfecha con la eficiencia del proceso.

Sin embargo, un 6,7% la considera "Aceptable" y un 4,2% "Deficiente". Esto muestra que, aunque en términos generales se percibe una buena gestión en la rapidez de los trámites, todavía hay margen de mejora para agilizar aún más los procesos administrativos.

Los resultados reflejan que la percepción general de los comerciantes informales sobre la gestión del tiempo en trámites municipales es mayormente positiva. La mayoría de los encuestados evalúa la organización, cumplimiento de plazos y rapidez en la resolución de trámites como "Buena" o "Muy buena". Sin embargo, aún existe un porcentaje minoritario que considera que estos aspectos podrían mejorar, particularmente en términos de organización y planificación. Según Soledispa et al. (2022) la organización y planificación de los procesos administrativos deben ser rigurosas, permitiendo que las tareas se realicen dentro de los plazos establecidos y sin complicaciones. También se destaca que la falta de un control adecuado sobre el tiempo puede resultar en un aumento de los costos operativos y en una disminución de la calidad de atención, lo que, en este caso, se traduce en una oportunidad para mejorar ciertos aspectos de la gestión del tiempo. la gestión del tiempo en el ámbito público, enfatizando que una adecuada coordinación de actividades y una gestión temporal eficiente son esenciales para lograr una administración pública de alta calidad. Robinson sugiere que la gestión del tiempo debe basarse no solo en cumplir plazos, sino también en garantizar que los recursos se asignen de manera eficiente para evitar retrasos innecesarios. La mejora de los procesos internos de planificación y organización sería crucial para optimizar la experiencia de los usuarios de la Municipalidad (Sobrino, 2019).

Tabla 11

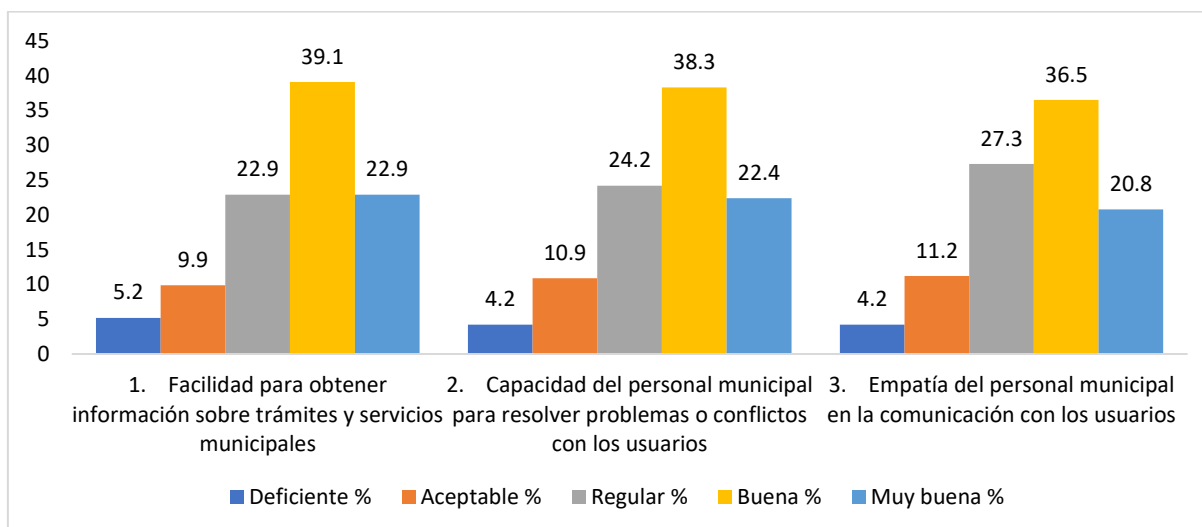
Dimensión 4: Competencia comunicativa

ITEMS	VALORES										TOTAL	
	Deficiente		Aceptable		Regular		Buena		Muy buena			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. Facilidad para obtener información sobre trámites y servicios municipales	20	5,2	38	9,9	88	22,9	150	39,1	88	22,9	384	100,0
12. Capacidad del personal municipal para resolver problemas o conflictos con los usuarios	16	4,2	42	10,9	93	24,2	147	38,3	86	22,4	384	100,0
13. Empatía del personal municipal en la comunicación con los usuarios	16	4,2	43	11,2	105	27,3	140	36,5	80	20,8	384	100,0

Nota. La tabla presenta los valores obtenidos a partir de la encuesta, en base a la dimensión 4.

Figura 4

Dimensión 4: Competencia comunicativa



Nota. Resultados gráficos del cuestionario aplicado – dimensión 4.

Interpretación:

- La facilidad para obtener información sobre trámites y servicios municipales es evaluada de manera positiva por la mayoría de los encuestados, ya que el 39,1% la califica como "Buena" y el 22,9% como "Muy buena". Sin embargo, un 9,9% la evalúa como "Aceptable" y un 5,2% como "Deficiente"..
- Respecto a la capacidad del personal municipal para resolver problemas o conflictos con los usuarios, el 38,8% de los encuestados la califica como "Buena" y el 24,2% como "Muy buena", lo que refleja una percepción mayoritariamente favorable. No obstante, un 10,9% la evalúa como "Aceptable" y un 4,2% como "Deficiente".
- En cuanto a la empatía del personal municipal en la comunicación con los usuarios, el 36,5% de los encuestados la califica como "Buena" y el 28,1% como "Muy buena", lo que indica que la mayoría de los comerciantes siente que el trato es adecuado. Sin embargo, un 11,2% la considera "Aceptable" y un 4,2% "Deficiente". Esto refleja que, si bien el personal municipal muestra empatía en general, hay una parte de los encuestados que considera necesario mejorar la calidad del trato y la comunicación con los usuarios.

En general, podemos observar que los resultados muestran que la percepción de la competencia comunicativa del personal municipal es en general positiva, con una mayoría de encuestados calificando la facilidad de acceso a información, la capacidad de resolución de problemas y la empatía en la comunicación como "Buena" o "Muy buena". Lo que sugiere la necesidad de mejorar los canales de información, fortalecer la capacitación del personal en resolución de conflictos y fomentar una comunicación más empática y accesible. Según, Ortiz (2023) la comunicación efectiva en el sector público no solo implica transmitir información, sino también garantizar que esta sea

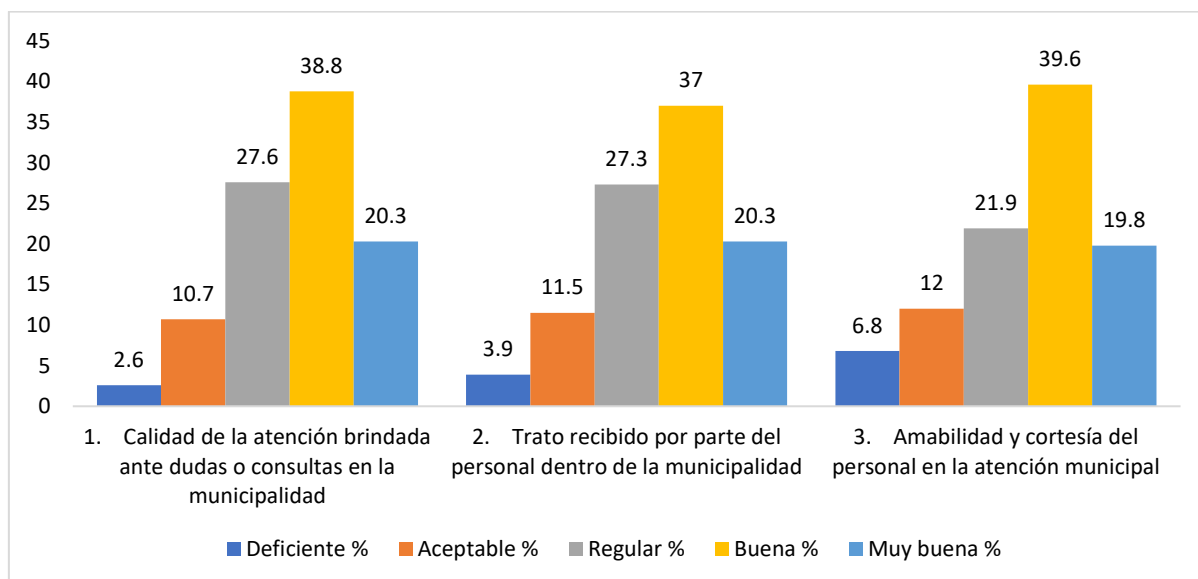
comprendida y utilizada adecuadamente por los destinatarios. Se señala que una comunicación clara y accesible mejora la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, lo que a su vez eleva la confianza pública en las instituciones. Por otro lado, Parco (2022) destaca que una comunicación efectiva también depende de la accesibilidad de la información y la disposición de los funcionarios para facilitar el entendimiento de los procedimientos administrativos. En este contexto, mejorar la accesibilidad de la información a través de diferentes medios y capacitar a los funcionarios para que brinden una atención más empática puede contribuir a superar las barreras comunicativas y a garantizar una experiencia más positiva para los usuarios.

Tabla 12

Dimensión 5: Servicio al cliente

ITEMS	VALORES										TOTAL	
	Deficiente		Aceptable		Regular		Buena		Muy buena			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. Calidad de la atención brindada ante dudas o consultas en la municipalidad	10	2,6	41	10,7	106	27,6	149	38,8	78	20,3	384	100,0
15. Trato recibido por parte del personal dentro de la municipalidad	15	3,9	44	11,5	105	27,3	142	37,0	78	20,3	384	100,0
16. Amabilidad y cortesía del personal en la atención municipal	26	6,8	46	12,0	84	21,9	152	39,6	76	19,8	384	100,0

Nota. La tabla presenta los valores obtenidos a partir de la encuesta, en base a la dimensión 5.

Figura 5*Dimensión 5: Servicio al cliente*

Nota. Resultados gráficos del cuestionario aplicado – dimensión 5.

Interpretación:

- La calidad de la atención brindada ante dudas o consultas en la municipalidad es valorada de manera mayormente positiva, con un 38,8% de los encuestados calificándola como "Buena" y un 20,3% como "Muy buena". Sin embargo, un 27,6% la percibe como "Regular", mientras que un 10,7% la considera "Aceptable" y un 2,6% la evalúa como "Deficiente". Esto sugiere que, si bien la mayoría de los comerciantes está satisfecha con la atención recibida, existe un porcentaje considerable que percibe deficiencias en la resolución de sus dudas o consultas.
- En cuanto al trato recibido por parte del personal dentro de la municipalidad, el 37,0% de los encuestados lo califica como "Bueno" y el 20,3% como "Muy bueno", lo que indica que la percepción general es positiva. No obstante, un 27,3% lo considera "Regular", mientras que un 11,5% lo evalúa como "Aceptable" y un 3,9% como "Deficiente". Estos resultados reflejan que, aunque la mayoría de los comerciantes percibe un trato adecuado por parte del personal municipal, una

proporción significativa encuentra oportunidades de mejora en la manera en que se brinda la atención.

- Respecto a la amabilidad y cortesía del personal en la atención municipal, el 39,6% de los encuestados la califica como "Buena" y el 19,8% como "Muy buena", lo que muestra una percepción generalmente favorable. Sin embargo, un 24,0% la evalúa como "Regular", mientras que un 12,3% la considera "Aceptable" y un 6,8% "Deficiente". Con toda la información obtenida, se ve que, aunque la mayoría de los comerciantes tiene una percepción positiva de la amabilidad del personal, hay un grupo que considera necesario mejorar el trato y la actitud de los funcionarios municipales.

La percepción del servicio al cliente en la municipalidad es mayormente positiva, con la mayoría de los encuestados calificando la calidad de la atención, el trato del personal y la amabilidad como "Buena" o "Muy buena". Sin embargo, una parte significativa de los comerciantes la percibe como "Regular", "Aceptable" o incluso "Deficiente", lo que evidencia la necesidad de mejorar la capacitación del personal en atención al cliente, con el fin de garantizar un servicio más eficiente, cordial y accesible para todos los usuarios.

Estos resultados reflejan que, si bien la municipalidad ha logrado niveles aceptables de satisfacción, aún existe un margen de mejora para consolidar un servicio de atención más eficiente, accesible y de mayor calidad, lo que podría fortalecer la confianza y colaboración entre el sector comercial y la administración municipal. Según, Calderón y Castillo (2024) la calidad del servicio al cliente depende en gran medida de la actitud y la disposición de los empleados. En su modelo de "gestión de servicios", se destaca que la actitud proactiva, la paciencia y la capacidad para manejar situaciones difíciles son fundamentales para ofrecer un servicio de calidad.

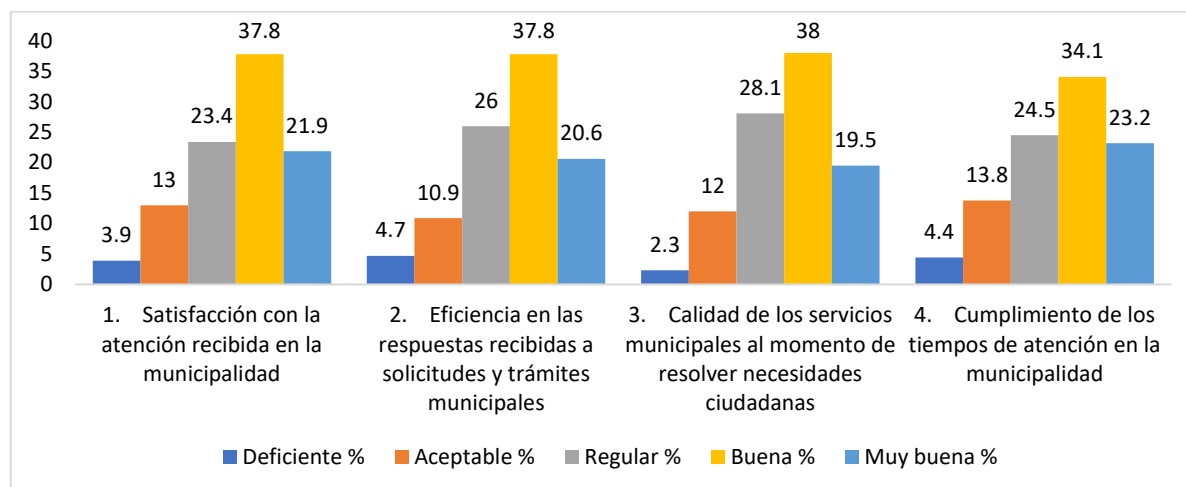
Por otro lado, se argumenta que la calidad del servicio no solo está relacionada con la eficiencia, sino también con la percepción emocional que los clientes tienen sobre el trato recibido. Por lo tanto, mejorar la formación del personal en aspectos como la amabilidad, la comunicación efectiva y la resolución de conflictos será fundamental para transformar las áreas (Miranda et al., 2021).

Tabla 13

Dimensión 6: Eficacia en el servicio

ITEMS	VALORES										TOTAL	
	Deficiente		Aceptable		Regular		Buena		Muy buena			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
17. Satisfacción con la atención recibida en la municipalidad	15	3,9	50	13,0	90	23,4	145	37,8	84	21,9	384	100,0
18. Eficiencia en las respuestas recibidas a solicitudes y trámites municipales	18	4,7	42	10,9	100	26,0	145	37,8	79	20,6	384	100,0
19. Calidad de los servicios municipales al resolver necesidades	9	2,3	46	12,0	108	28,1	146	38,0	75	19,5	384	100,0
20. Cumplimiento de los tiempos de atención en la municipalidad	17	4,4	53	13,8	94	24,5	131	34,1	89	23,2	384	100,0

Nota. La tabla presenta los valores obtenidos a partir de la encuesta, en base a la dimensión 6.

Figura 6*Dimensión 6: Eficacia en el servicio*

Nota. Resultados gráficos del cuestionario aplicado – dimensión 6.

Interpretación:

- En cuanto a la satisfacción con la atención recibida, el 37.8 % de los encuestados la considera buena y el 23.4 % regular, mientras que un 21.9 % la califica como muy buena. Sin embargo, un 13 % la percibe como aceptable y un 3.9 % como deficiente, lo que indica que hay margen de mejora.
- Respecto a la eficiencia en las respuestas a solicitudes y trámites municipales, el 37.8 % opina que es buena y el 26 % que es regular. El 20.6 % la califica como muy buena, mientras que el 10.9 % la considera aceptable y el 4.7 % deficiente. Estos resultados reflejan que, aunque la mayoría tiene una percepción positiva, aún existe un porcentaje que encuentra deficiencias en la eficiencia del servicio.
- Sobre la calidad de los servicios municipales al resolver necesidades, el 38 % de los encuestados la considera buena, mientras que el 28.1 % la califica como regular. Un 19.5 % opina que es muy buena, pero también se observa que un 12 % la percibe como aceptable y un 2.3 % como deficiente. Esto sugiere que si bien la mayoría de los ciudadanos tiene una visión favorable, hay una proporción que espera mejoras.

- Finalmente, en cuanto al cumplimiento de los tiempos de atención, el 34.1 % de los encuestados lo califica como bueno y el 24 % como regular. Un 22.9 % considera que es muy bueno, mientras que un 13.8 % lo califica como aceptable y un 5.2 % como deficiente. Estos datos evidencian que, aunque la mayoría percibe un adecuado cumplimiento de los tiempos de atención, una parte de la población sigue experimentando demoras.

En general, los resultados reflejan que la percepción de los servicios municipales es mayormente positiva, con una mayoría de respuestas en las categorías "buena" y "muy buena". Sin embargo, hay una proporción significativa de ciudadanos que evalúan algunos aspectos como "regulares" o incluso "aceptables" y "deficientes". Esto sugiere que, si bien los servicios municipales están en un nivel aceptable, aún hay oportunidades de mejora, especialmente en la eficiencia y el cumplimiento de tiempos de atención, aspectos clave para la satisfacción ciudadana. Según, Eraso et al. (2017) la eficacia de una organización no se mide solo por el volumen sino también por la calidad de atención, sino por la capacidad de cumplir con las expectativas de los usuarios de manera eficiente y oportuna. Se destaca que, en el ámbito público, la eficiencia en la ejecución de los trámites y el cumplimiento de los tiempos de atención son cruciales para generar una percepción positiva en los ciudadanos

6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Objetivo 1: Determinar la relación entre las capacidades gerenciales y la competencia comunicativa en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.

Chacha et al. (2023) sostienen que la gestión pública influye de manera significativa en la calidad de atención al ciudadano, destacando la importancia



de las habilidades gerenciales en la mejora de la comunicación con los usuarios. La competencia comunicativa se ve directamente afectada por la capacidad de los líderes municipales para implementar estrategias de comunicación efectivas, lo que coincide con las conclusiones de Briceño y Colina (2021). Ellos argumentan que la gestión de calidad no solo depende de la eficiencia operativa, sino también de una comunicación efectiva que permita una mejor interacción con los ciudadanos. Por otro lado, Ramírez (2022) enfatiza que las habilidades gerenciales no solo mejoran la calidad del servicio, sino que también tienen un impacto en la comunicación dentro de la organización, facilitando la transmisión de información precisa y eficiente entre los empleados y los ciudadanos. Esto se alinea con los hallazgos de Matos (2022), quien indica que las capacidades gerenciales son determinantes para el fortalecimiento de la comunicación interna en la administración pública, lo cual impacta directamente en la calidad de la atención al público. La relación entre las capacidades gerenciales y la competencia comunicativa en este contexto es evidente, ya que ambas variables se interrelacionan en la mejora de la atención ciudadana.

Objetivo 2: Determinar la relación entre las capacidades gerenciales y el servicio al cliente en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024

Delgado (2022), argumenta que los gobiernos locales que implementan una gestión pública moderna y eficiente logran mejorar significativamente la atención al ciudadano. En contraste, Zela (2020) plantea que la relación entre el desempeño laboral de los trabajadores municipales y la calidad del servicio es clave para entender cómo las capacidades gerenciales pueden impactar en el servicio al cliente. Al respecto, Quijano (2023) refuerza la idea de que una



buena gestión por parte de los líderes municipales mejora la calidad del servicio al generar un ambiente de trabajo adecuado, y contribuyendo a la satisfacción del usuario. La gestión de los recursos humanos y el liderazgo efectivo son cruciales para mejorar la atención a los usuarios, lo que confirma que las capacidades gerenciales son determinantes para un servicio al cliente más eficiente.

Objetivo 3: Determinar la relación entre las capacidades gerenciales y la eficacia en el servicio en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.

Chenet (2024) sostiene que la cultura organizacional y las habilidades gerenciales tienen un impacto significativo en la eficacia del servicio, concluyendo que los líderes que fomentan un ambiente organizacional adecuado son más efectivos en la gestión del servicio público. Esta idea se complementa con los hallazgos de Camones (2023), en su estudio, también concluye que las habilidades gerenciales influyen positivamente en la eficacia del servicio, ya que permiten una mejor organización de los recursos y un control más preciso sobre los procesos operativos. Esto es consistente con la visión de Ramírez (2022), quien indica que una gestión municipal eficaz mejora la calidad del servicio, lo que, a su vez, incrementa la eficacia en la atención de los usuarios. Ambas perspectivas coinciden en que la capacidad de los líderes para optimizar procesos y recursos contribuye a mejorar la eficacia en los servicios brindados.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- Los resultados de la investigación demuestran que existe una relación significativa entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención a los ciudadanos en la Municipalidad Provincial de Azángaro. Con un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.894$. Asimismo, el coeficiente de determinación $R^2=0.799$ indica que aproximadamente el 79.9% de la variabilidad el nivel de competencia de los gestores municipales se relaciona de manera directa en la eficiencia, rapidez y satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios recibidos. Lo cual indica que, a mayor desarrollo de habilidades gerenciales dentro de la municipalidad, mayor será la capacidad de respuesta institucional a las necesidades de la población.

SEGUNDA.- El estudio confirma que las capacidades gerenciales tienen una fuerte relación positiva con la competencia comunicativa, para ello, el coeficiente de correlación Pearson de $r=0.892$. Asimismo, el coeficiente de determinación $R^2=0.796$ demuestra que el 79.6% de la variabilidad de la competencia comunicativa. Esto significa que los directivos y funcionarios municipales que poseen habilidades de comunicación más desarrolladas pueden coordinar mejor las actividades internas, gestionar eficazmente a sus equipos y ofrecer una información más clara y accesible a los ciudadanos. Una comunicación deficiente dentro de la municipalidad puede derivar en malentendidos, retrasos en los procesos administrativos y una falta de confianza por parte de la ciudadanía hacia la gestión pública.

TERCERA.- La investigación demuestra que si hay una relación positiva significativa entre las capacidades gerenciales y la calidad del servicio al cliente en la Municipalidad Provincial de Azángaro, evidenciada por un coeficiente de correlación Pearson de $r=0.894$. Asimismo, el coeficiente de determinación $R^2=0.799$ indica que el 79.9%. Esto implica que una gestión municipal con liderazgo eficiente y estrategias



adecuadas tiene la capacidad de generar una atención más ágil, amable y orientada a la satisfacción del usuario. Los problemas en el servicio al cliente municipal suelen estar relacionados con la falta de capacitación del personal, procesos administrativos complejos y ausencia de mecanismos de atención eficiente.

CUARTA.- El estudio confirma que existe una fuerte relación positiva entre las capacidades gerenciales y la eficacia en la prestación de servicios municipales, evidenciada por un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.894$. Asimismo, el coeficiente de determinación $R^2 = 0.799$. indica que el 79.9%. Esto significa que un mejor desempeño de los funcionarios en términos de planificación, toma de decisiones y liderazgo tiene un impacto directo en la eficiencia con la que se gestionan los servicios ofrecidos a la ciudadanía. La falta de capacidades gerenciales puede generar ineficiencia en la administración de los recursos municipales y retrasos en la entrega de servicios esenciales.

RECOMENDACIONES

PRIMERA.- Para el alcalde de la Municipalidad Provincial de Azángaro debe implementar programas de formación continua en gestión pública para fortalecer las capacidades gerenciales de su personal. Además, es fundamental establecer mecanismos de monitoreo y evaluación ayuden medir la calidad de atención y aplicar mejoras basadas en datos objetivos. La digitalización de trámites y la simplificación de procesos administrativos ayudarán a optimizar la atención al ciudadano y reducir la burocracia.

SEGUNDA.- Se recomienda al alcalde capacitar a los funcionarios en comunicación efectiva y atención al ciudadano para mejorar la interacción con la población. También es importante establecer protocolos de comunicación claros dentro de la municipalidad y con la ciudadanía, utilizando plataformas digitales, redes sociales y oficinas de información accesibles. La transparencia en la difusión de información contribuirá a generar confianza y fortalecer la participación ciudadana.

TERCERA.- Es necesario que el alcalde desarrolle estándares de calidad en la atención municipal, asegurando que el personal reciba capacitación en servicio al cliente. Se recomienda implementar un sistema de quejas y sugerencias con respuesta obligatoria para conocer y solucionar las necesidades de la ciudadanía. Asimismo, se deben modernizar los procesos de atención con herramientas tecnológicas que permitan reducir tiempos de espera.

CUARTA.- Para mejorar la eficacia del servicio, se deben aplicar modelos de gestión por resultados con indicadores claros que evalúen el desempeño municipal. Es clave optimizar la administración de recursos y agilizar los procesos internos mediante la



digitalización de trámites. Además, se recomienda la supervisión constante del cumplimiento de objetivos institucionales, promoviendo la mejora continua.



REFERENCIAS

- Affonso, A. (2023). *Concepto e importancia de la planificación para las organizaciones*. Professorannibal.Com. <https://professorannibal.com.br/2023/06/13/concepto-e-importancia-de-la-planificacion-para-las-organizaciones/>
- Alaminos, A. (1998). *Teoría y práctica de la encuesta*. <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/49236/6/TEORIA-Y-PRACTICA-DE-LA-ENCUESTA.pdf>
- Arnecke, M. (2023). *Satisfacción del cliente: más que rapidez, efectividad*. Evaluandosoftware.Com. <https://www.evaluandosoftware.com/customer-experience/satisfaccion-del-cliente-mas-que-rapidez-efectividad/>
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa* (Bogotá D.C). <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
- Bermúdez, L., & González, L. (2011). La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones. *QUÓRUM ACADÉMICO*, 8(15).
- Bernal, J. (2023). *Gestión del tiempo en las empresas: Guía completa*. Factorial.Mx. <https://factorial.mx/blog/gestion-del-tiempo-empresas/>
- Briceño de Gómez, M., & Colina, B. (2021). Capacidades de gestión de la calidad de servicio desde la perspectiva del gestor y actor organizacional en PYMES del estado Trujillo. *Dialnet - Unirioja*, 6(2).
- Cabrera Rodríguez, J. J. (2024). *Capacidades gerenciales y toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Calca. Periodo: 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio Institucional UNSAAC. <https://hdl.handle.net/20.500.12918/9649>
- Calderón, M., & Castillo, E. (2024). *Plan de mejora para la optimización de procesos en servicio postventa en empresas comercializadoras de electrodomésticos*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/22571/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-712.pdf>
- Camones Olivos, V. (2023). *Habilidades gerenciales para mejorar la calidad de servicio en la*



empresa Hughesnet en la Provincia de Bagua Grande, Amazonas 2021. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Caravaca, E. (2022). *Calidad en la atención al cliente: 10 claves para el éxito.*

Andalucialab.Org. <https://www.andalucialab.org/blog/calidad-en-la-atencion-al-cliente/>

Cardozo, L. (2024). *TODO sobre el servicio al cliente: qué es, la importancia y los principios.*

Zenvia.Com. <https://www.zenvia.com/es/blog/todo-sobre-el-servicio-al-cliente-que-es-la-importancia-y-los-principios/>

Carrasco Díaz, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica.* Editorial San Marcos.

Castañeda, S. (2022). *¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición.* Blog de Atención Al Cliente.

Castañeda, S. (2024). *¿Qué es la calidad de servicio? Así puedes medirla y mejorarla.*

Tiendanube.Com. <https://www.tiendanube.com/blog/calidad-de-servicio/>

Chacha, J., Sánchez, J., Quimiz, J., & Llamuca, A. (2023). La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro. *Universidad y Sociedad*, 15(6).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000600204

Chen, E., & Ruiz, W. (2020). ompetencias que potencian la capacidad gerencial en las personas directivas para el trabajo efectivo con las Juntas Administrativas y de Educación en el sistema educativo costarricense. *Innovaciones Educativas*, 22(32).
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-41322020000100036

Chenet, M. (2024). *Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Independencia en el año 2023.*
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/20498f9d-0781-4e12-bfc5-335e4d56fbc9/content>

Chenet Zuta, M., Lalaleo, F., & Hurtado, D. (2024). Influencia de la cultura organizacional y las habilidades gerenciales en la calidad de servicio: Un análisis crítico de los conflictos en asociaciones de profesores cesantes y jubilados. *Revista de Comunicación de La SEECI*, 57, 1–21. <https://doi.org/Revista de Comunicación de la SEECI>

Coll, F. (2024). *Gerencia: qué es y cómo funciona.* Economipedia.Com.



<https://economipedia.com/definiciones/gerencia.html>

Corrales, J. (2019). *Servicio al cliente: ¿qué es y por qué es un pilar de las empresas exitosas?*

Rockcontent.Com. <https://rockcontent.com/es/blog/servicio-al-cliente/>

Cortes, D. (2016). *Evaluación y control como etapas del proceso administrativo*. Prezi.Com.

<https://prezi.com/kehqu7rhmf39/evaluacion-y-control-como-etapas-del-proceso-administrativo/>

Del Val, D. (2022). *¿Qué es la gestión del tiempo y cómo aplicarla en tu organización?*

Endalia.Com. <https://www.endalia.com/news/que-es-gestion-del-tiempo-y-como-aplicarla/>

Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034

Delgado, Z., & Anchundia, J. (2023). Procesos administrativos y los objetivos organizacionales de la Compañía de Taxi Ejecutivo Zaracay Express S.A. *Ciencia y Desarrollo*, 26(4). <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>

Díaz Rodríguez, V. J. (2020). *Capacidades gerenciales de los funcionarios públicos de confianza y calidad del gasto público en el Proyecto Especial Jequetepeque Zaña, año fiscal 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49852>

Eraso, B., Chávez, M., Herrera, D., Torres, J., Gallo, J., & Armijos, L. (2017). ¿Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud? *Revista Cubana de Información y Comunicación*, 36(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000300017

Espino, V., Medina, C., Montoy, R., Quijano, F., & Jara, C. (2024). Modernización de la Gestión Pública en el Perú a partir de las experiencias del Covid-19. *Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 6(2), 77–92. <https://doi.org/10.47606/acven/ph0236>

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 18(3).



<https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>

García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 47, 37–64. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2341565>

González López, C. (2017). *Competencias gerenciales*. Gestipolis.

Hammond, M. (2023). *Calidad en atención al cliente: qué es, importancia y medición*. Blog.Hubspot.Es. <https://blog.hubspot.es/service/calidad-atencion-cliente>

Hintze, J. (2001). Control y evaluación de gestión y resultados. *Documentos y Aportes En Administración Pública y Gestión Estatal*, 1(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3991033>

Huanca, J., Zela, C., Morales, C., & Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo Del Conocimiento*, 6(1). file:///C:/Users/decri/Downloads/2159-11691-2-PB.pdf

Ipanaque Guevara, V. (2021). *Calidad del servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe*. Universidad Señor de Sipán.

Iturriago, L. (2014). *Competencias comunicativas en el mundo empresarial*. Prezi.Com. <https://prezi.com/dgvfgnxqu9zg/competencias-comunicativas-en-el-mundo-empresarial/>

Lariguet, G. (2019). *Metodología de la investigación jurídica: Propuestas contemporáneas*. Editorial Brujas.

Matos, M. (2022). *Relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María*, 2020. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9419/Matos Huamán Maritza.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9419/Matos%20Huamán%20Maritza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mendoza, W., Delgado, M., García-, T., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 4(4). <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

Miranda, M., Chiriboga, P., Tapia, L., & Romero, M. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda



turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de Las Ciencias*, 7(4).

<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4%0D>

Nájera Sandoval, L. F. (2017). *Relación entre rutinas, recursos de conocimiento y capacidades gerenciales dinámicas en el ensamble de capacidades de mejora de procesos/productos e innovación* [Tesis de maestría, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional ESAN. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/901>

OCDE. (2012). *La estrategia de innovación de la OCDE. Empezar hoy el mañana* (Alejandro).

Ortega, K. (2024a). *Habilidades gerenciales: definición, tipos e importancia*. Worldcampus.Saintleo.Edu. <https://worldcampus.saintleo.edu/blog/habilidades-gerenciales>

Ortega, K. (2024b). *Planificación empresarial: qué es, ventajas e importancia*. Worldcampus.Saintleo.Edu. <https://worldcampus.saintleo.edu/blog/que-es-la-planificacion-empresarial-y-por-que-es-importante>

Orihuela Correa, M. L., & Osorio Atavillos, R. (2015). *Las capacidades gerenciales y su relación con el desarrollo de las mujeres empresarias en la ciudad de Huánuco, 2013-2014* [Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/458>

Ortiz, L. (2023). *La comunicación en las entidades públicas*. LinkedIn.Com. <https://es.linkedin.com/pulse/la-comunicación-en-las-entidades-públicas-leonardo-ortiz>

Palmero, S. (2020). *La enseñanza del componente gramatical: el método deductivo e inductivo*. [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/23240/La enseñanza del componente gramatical el metodo deductivo e inductivo.pdf?sequence=1](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/23240/La%20ensenanza%20del%20componente%20gramatical%20el%20metodo%20deductivo%20e%20inductivo.pdf?sequence=1)

Parco, B. (2022). *Comunicación efectiva y gestión administrativa en un órgano público ejecutor, Lima – 2022*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104407>

Peiró, R. (2020). *Habilidades gerenciales*. Economipedia.Com. <https://economipedia.com/definiciones/habilidades-gerenciales.html>

Polo, D. (2024). *¿Qué es la eficiencia en el servicio al cliente?* Gestionar-Facil.Com. <https://www.gestionar-facil.com/principios-del-servicio-al-cliente/claves-para-mejorar-la->



eficiencia-en-el-servicio-al-cliente/que-es-la-eficiencia-en-el-servicio-al-cliente/

Purizaca, P. (2022). *El significado de eficiencia en relación con atención a clientes.*

Blog.Elipse.Ai. <https://blog.ellipse.ai/el-significado-de-eficiencia-en-relación-con-atención-a-clientes>

Quijano, S. (2023). Gestión gerencial y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Yacus, Perú, 2023. *Rev Innov. Empres*, 4(1).

Ramírez, C. (2022). *Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020.*
[https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63447/TESIS - RAMIREZ INFANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63447/TESIS-RAMIREZ-INFANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rincón, O., & Aldana, L. (2021). *Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica.*
<https://www.redalyc.org/journal/5604/560468688013/html/>

Rodríguez, T. (2023). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Ahuac.*
https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/11115/T010_41140569_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saavedra Condori, M. A. (2024). *Gestión administrativa y calidad de atención al cliente en la empresa Remax Pro del sector inmobiliario de Surquillo, Lima, 2024* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/155541>

Sánchez, F. (2003). *Planificación estratégica y gestión pública por objetivos* (gestión pú).
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/ef792e6b-8df0-407f-94e6-406a6a7f1f18/content>

Sobrino, C. (2019). *La gestión del tiempo: recomendaciones para su uso eficiente.*
Administracion.Usmp.Edu.Pe. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-3/la-gestion-del-tiempo-recomendaciones-para-su-uso-eficiente/>

Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la



- productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1).
- Tolentino, E. (2018). *Prepárate para el control y evaluación de la estrategia de tu empresa*.
Linkedin.Com. <https://es.linkedin.com/pulse/prepárate-para-el-control-y-evaluación-de-la-tu-edgar-tolentino-otero>
- Turpo Beltran, E. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del administrado en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, Puno 2019*. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1). <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Valenzuela Terres, L. (2018). *Capacidades gerenciales y calidad de atención en ESSALUD, sede Ayacucho* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20568>
- Vivanco, L. (2023). *La importancia de las competencias de Comunicación en el mercado laboral*. Upal.Edu.Pe. <https://upal.edu.pe/habla-bien-y-escribe-mejor-la-importancia-de-las-competencias-de-comunicacion-en-el-mercado-laboral/>
- Westreicher, G. (2024). *Planificación: Qué es, tipos y ejemplos*. Economipedia.Com. <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>
- Wikipedia. (2025a). *Capacidad*. Wikipedia.Org. <https://es.wikipedia.org/wiki/Capacidad>
- Wikipedia. (2025b). *Gestión del tiempo*. Wikipedia.Org. https://es.wikipedia.org/wiki/Gestión_del_tiempo
- Yamada, G., & Montero, R. (2011). Doble a triple castigo: burocracia, corrupción e inequidad en los servicios públicos en el Perú. *Centro de Investigación de La Universidad Del Pacífico*. <https://repositorio.up.edu.pe/item/9713e0dd-5ffe-4ca8-91e7-c2a189f743f5>
- Zambrano, A. (2014). *Prácticas evaluativas para la mejora de la calidad del aprendizaje: Un estudio contextualizado en la Unión Chile*. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284147/azd1de1.pdf>
- Zela, C. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario de las Municipalidades Provinciales de la Región Puno - 2019*.



https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/15200/Zela_Pacori_Carmen_Eliza.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zela, C., Calcina, S., Castillo, J., & Campos, J. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *Dominio de Las Ciencias*, 7(4).



ANEXOS



PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA	TECNICAS
¿Qué relación existe entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención en los servicios prestados a la ciudadanía en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024?	Analizar la relación que existe entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención en los servicios prestados a la ciudadanía en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.	Las capacidades gerenciales se relacionan significativamente con la calidad de atención en los servicios prestados a la ciudadanía en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.	VI. Capacidades gerenciales - Planificación y organización - Control y evaluación - Gestión del tiempo	- Enfoque: cuantitativo. - Método: Deductivo. - Diseño: No experimental. - Nivel: descriptivo	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas			
¿Cuál es la relación entre las capacidades gerenciales y la competencia comunicativa en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024?	Determinar la relación entre las capacidades gerenciales y la competencia comunicativa en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.	Las capacidades gerenciales se relacionan de forma significativa con la competencia comunicativa en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024	VD. Calidad de atención		
¿Cuál es la relación entre las capacidades gerenciales y el servicio al cliente en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024?	Determinar la relación entre las capacidades gerenciales y el servicio al cliente en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.	Las capacidades gerenciales se relacionan de forma significativa con el servicio al cliente en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024	- Competencia comunicativa - Servicio al cliente - Eficacia en el servicio.	- Tipo: Aplicado. Población: 136,829 habitantes de Azángaro (2024). Muestra: 384	
¿Cuál es la relación entre las capacidades gerenciales y la eficacia en el servicio en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024?	Determinar la relación entre las capacidades gerenciales y la eficacia en el servicio en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024.	Las capacidades gerenciales se relacionan de forma significativa con la eficacia en el servicio en la Municipalidad Provincial de Azángaro en el periodo 2024			



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO Y TECNICA	ESCALA DE MEDICION
V1: Capacidades gerenciales	Planificación y organización	- Gestión del tiempo. - Uso de herramientas y recursos. - Cumplimiento de los plazos - Planificación de tareas	TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario	ORDINAL
	Control y evaluación	- Eficiencia en la ejecución de procesos - Monitoreo y seguimiento. - Transparencia en la toma de decisiones		
	Gestión del tiempo	- Planificación de tareas - Cumplimiento de plazos - Reducción de procrastinación		
V2: Calidad de atención	Competencia comunicativa	- Acceso a la información. - Resolución de conflictos. - Empatía en la comunicación.	TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario	ORDINAL
	Servicio al cliente	- Atención a dudas y consultas. - Trato directo. - Cordialidad en la interacción.		
	Eficacia en el servicio	- Percepción de satisfacción. - Tiempo de respuesta a solicitudes. - Percepción de eficacia del servicio. - Cumplimiento de tiempos en la atención.		



APENDICE N°3 VALIDEZ DE INSTRUMENTO

APÉNDICE N° 3 VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: CAPACIDADES GERENCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN A
LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZANGARO, 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: Roberto Ayé Coguana
- PROFESIÓN: Lic. Adm.
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADÉMICO: Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

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

Fuente:

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C $\geq$ 75% = 0.75) ☐

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75) ☐

Lugar y fecha: Plaza, 05 Setiembre 2025

Firma del experto
DNI N° 03761441
N° celular: 996-993377



APÉNDICE N°4 MATRIZ DE DATOS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6
1	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente
2	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
3	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
4	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena
5	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
6	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
7	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
8	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
9	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena
10	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
11	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
12	Regular	Regular	Buena	Buena	Regular	Regular
13	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
14	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
15	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
16	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
17	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
18	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
19	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena
20	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
21	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
22	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
23	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
24	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
25	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena
26	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena
27	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable



356	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
357	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
358	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
359	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena
360	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
361	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena
362	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
363	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
364	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
365	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena
366	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
367	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
368	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
369	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente
370	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena
371	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
372	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Deficiente
373	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
374	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
375	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena
376	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
377	Deficiente	Aceptable	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente
378	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente
379	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena
380	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
381	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena
382	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
383	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
384	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Deficiente	Aceptable	Deficiente



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: CAPACIDADES GERENCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN A
LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZANGARO, 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: Roberto Ayé Coquehuaco
- PROFESIÓN: Lic. Adm.
- CARGO ACTUAL: DOCENTE
- GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

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

Fuente:

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C $\geq$ 75% = 0.75) ☐b. Desaprobado (C < 75% = 0.75) ☐Lugar y fecha: Piura, 05 Setiembre 2025

Firma del experto

DNI N° 82745441N° celular: 996-993377



DECLARACIÓN JURADA DE USO ÉTICO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Yo, el (la) suscrito(a) tesista, y mi asesor(a) de tesis, declaramos bajo juramento que el presente trabajo académico ha sido elaborado de manera original, personal y responsable, en concordancia con los principios de ética académica, así como las normativas institucionales y legales vigentes.

Hacemos constar que, durante la redacción y estructuración del documento, se emplearon herramientas de inteligencia artificial generativa (como ChaGTP, Grammarly u otras similares) únicamente como apoyo técnico complementario, limitándose a las siguientes funciones:

- Revisión ortográfica y de estilo
- Sugerencias en la organización y redacción gramatical
- Traducción técnica del abstrat
- Elaboración de esquemas preliminares, revisados y modificados por el autor.
- Asistencia en la verificación de normas APA 7 para referencias bibliográficas.

Declaramos expresamente que no se utilizó inteligencia artificial para reemplazar el análisis crítico, la discusión de resultados, la interpretación de datos ni la elaboración de conclusiones. Estas secciones fueron desarrolladas íntegramente por el tesista, garantizando así la autenticidad, autoría y originalidad del contenido.

El asesor de tesis, en cumplimiento de sus funciones, certifica que ha supervisado el proceso de elaboración del trabajo y que el uso de Inteligencia artificial se realizó conforme a criterios de responsabilidad ética y académica, de acuerdo con los lineamientos institucionales.

Finalmente, afirmamos que en todo momento se respetaron los principios éticos de la Universidad y los lineamientos establecidos por SUNEDU, RENATI y CONCYTEC, en relación con el uso responsable de tecnologías emergentes en la producción de trabajos de investigación.

Nombre y apellidos del tesista: EDSON RONALDINHO GARCIA MURILLO

DNI: 70164322

Firma: [Firma manuscrita]



Nombre y apellidos del asesor: ENRIQUE G. AMARO CHÁMINO

DNI: 02413103

Firma: [Firma manuscrita]



Lugar y fecha: Juliaca, 8 de Junio de 2026



ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 08-06-2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: EDSON RONALDINHO GARCIA MURILLO

Dirección: AV LOS PROCERES S/N G-9

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70164322

Teléfono: 971615477 email: dsgarcia0000@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: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: CAPACIDADES GERENCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): capacidad, calidad, atención, gestión.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

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

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

2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:**a) Licencia estándar:**

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

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

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

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

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

Autorizo su publicación (marque con una X)

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

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

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

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

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

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

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

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

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

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



Internacional



Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

08-06-2026

Fecha