



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



GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE PILCUYO, PROVINCIA DE
EL COLLAO, 2024

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. GLADYS NIETO ARIAS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

JULIACA - PERÚ
2024




UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE PILCUYO, PROVINCIA DE
EL COLLAO, 2024


TESIS PRESENTADA POR:


Bach. GLADYS NIETO ARIAS


PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS : 
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : Administración Pública (5909 – UNESCO)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**RESOLUCIÓN N.º 0887-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 31 de julio 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-9661** de fecha **24-07-2024** de **GLADYS NIETO ARIAS**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCUYO, PROVINCIA DE EL COLLAO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, 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 Marketing**.

CONSIDERANDO:

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

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

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller **GLADYS NIETO ARIAS**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, 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. BENIGNO CALLATA QUISPE |
| * Primer miembro | : Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO |
| * Segundo miembro | : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA |
| * Asesor | : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA |

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

- | | |
|---------|--------------------------------|
| * Lugar | : Salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : viernes 02 de agosto de 2024 |
| * Hora | : 08:00am |

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

Regístrese, comuníquese y archívese:

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**RESOLUCIÓN N° 144-2024-UI-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 15 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2023-CU-5222** de fecha **08 de mayo de 2023**, del **Bach. GLADYS NIETO ARIAS**, 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 Marketing.

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. GLADYS NIETO ARIAS**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCUYO, PROVINCIA DE EL COLLAO, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing.

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 Marketing, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA.

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: **GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCUYO, PROVINCIA DE EL COLLAO, 2024**; presentado por el (la) **Bach. GLADYS NIETO ARIAS**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

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 VELÁSQUEZDr. Sc. S. Lucrecio Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

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

**RESOLUCIÓN N° 002-2024-UI-FCA-UANCV-I**

Juliaca, 05 de abril de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-730 de fecha 12 de marzo 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 Marketing.

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. GLADYS NIETO ARIAS, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCUYO, PROVINCIA DE EL COLLAO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing.

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 Marketing, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA, quien debe estar 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: **GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCUYO, PROVINCIA DE EL COLLAO, 2024**; presentado por el (la) Bach. GLADYS NIETO ARIAS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA.

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. Sr. S. L. Reimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVASDISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

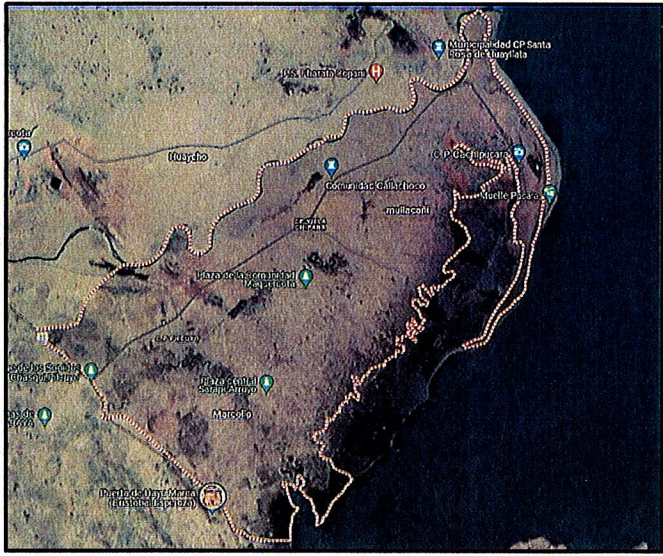
1	Submitted to North Eastern Regional Institute of Science and Technology Trabajo del estudiante	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.caen.edu.pe Fuente de Internet	<1%



TÍTULO DE LA TESIS	
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCUYO, PROVINCIA DE EL COLLAO, 2024	
Datos del autor	
Nombres y apellidos	GLADYS NIETO ARIAS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	76917240
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-6382-7017
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLORES LUCANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23901593
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6283-8832
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI



METADATOS COMPLEMENTARIOS - UANCV

Número de documento de identidad	02145441
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	Ubicación: País: Perú Departamento: Puno Provincia: El Collao Distrito: Pilcuyo Coordenadas: Latitud: 16°06'36.8"S Longitud: 69°33'16.0"W URL: https://maps.app.goo.gl/na3b8gGFJqDE2ZM26
	
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo 2024 - Junio 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Sr. S. L. Cimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo GLADYS NIETO ARIAS, identificado con DNI
Nro. 76917240 en mi condición de egresado de:

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

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

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

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD

DISTRITAL DE PILCUYO, PROVINCIA DE EL COLLAO, 2024

Asesorado por: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

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 08 de Agosto del 2024

Firma del Asesor
(obligatoria)

Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Quisiera dedicar esta investigación a mis padres, quienes constituyen el cimiento esencial de mi existencia. Su constante apoyo y motivación han sido imprescindibles para alcanzar cada una de mis metas. Sin su amor incondicional y orientación, este logro no habría sido posible.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su guía constante a lo largo de mi carrera. Su presencia ha sido una fuente de fortaleza y sabiduría, permitiéndome alcanzar cada uno de mis objetivos.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA ix

AGRADECIMIENTO x

ÍNDICE GENERAL..... xi

ÍNDICE DE TABLAS..... xiv

ÍNDICE DE FIGURAS xv

RESUMEN xvi

ABSTRACT..... xvii

INTRODUCCIÓN xviii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema 20

1.2. Formulación del problema 22

 1.2.1. Problema general 22

 1.2.2. Problemas específicos..... 22

1.3. Justificación del estudio 23

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general 26

2.2. Objetivos específicos 26

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación..... 28



3.1.1. Antecedentes Internacionales.....	28
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	32
3.1.3. Antecedentes locales.....	36
3.2. Bases teóricas.....	40
3.2.1. Gestión de la calidad de servicio	40
3.2.2. Principales modelos sobre gestión de calidad de servicio	41
3.2.3. Dimensiones de la gestión de la Calidad de servicio.....	45
3.3. Marco conceptual.....	47
CAPÍTULO IV	
HIPÓTESIS Y VARIABLES	
4.1. Hipótesis general.....	49
4.2. Variables	49
4.3. Operacionalización de variables.....	50
CAPÍTULO V	
PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	
5.1. Enfoque de investigación.....	51
5.2. Métodos aplicados a la investigación	51
5.3. Tipo de Investigación	51
5.4. Nivel de investigación	52
5.5. Diseño de investigación	52
5.6. Población y Muestra	52
5.6.1. Población.....	52



5.6.2. Muestra.....	52
5.7. Técnicas e instrumentos	54
5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta.	54
5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado	54
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....	54
5.8.1. Confiabilidad	54
5.8.2. Validez.....	55
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	56
5.10. Contrastación de hipótesis	56
CAPÍTULO VI	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
6.1. Presentación de resultados	58
6.2. Discusión de resultados.....	68
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	82
Matriz de consistencia.....	83
Instrumento (s) de investigación	85
Validez del instrumento.....	87
Evidencias de recojo de datos.....	91



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Operacionalización de la Variables* 50

Tabla 2 *Alfa de Cronbach*..... 55

Tabla 3 *Prueba estadística para el nivel de gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao, 2024*..... 57

Tabla 4 *Distribución de frecuencias para la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao, 2024, según el nivel de Gestión de la Calidad de Servicio* 58

Tabla 5 *Distribución de frecuencias para la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao, 2024, según el nivel de “Tangibilidad”*..... 60

Tabla 6 *Distribución de frecuencias para la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao, 2024, según el nivel de “Fiabilidad”*..... 61

Tabla 7 *Distribución de frecuencias para la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao, 2024, según el nivel de “Capacidad de respuesta”* 62

Tabla 8 *Distribución de frecuencias para la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao, 2024, según el nivel de “Seguridad”*..... 64

Tabla 9 *Distribución de frecuencias para la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao, 2024, según el nivel de “Empatia”*..... 66



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio* 43

Figura 3 *Niveles de “Tangibilidad”* 60

Figura 4 *Niveles de “Fiabilidad”* 62

Figura 5 *Niveles de “Capacidad de respuesta”* 63

Figura 6 *Niveles de “Seguridad”* 65

Figura 7 *Niveles de Empatía* 67



RESUMEN

La investigación titulada "Gestión de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia de El Collao, 2024" se enfocó en exponer el estado actual de la gestión de la calidad de servicio en dicha entidad mediante un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo no experimental de corte transversal. La recolección de datos se realizó a través de encuestas y cuestionarios administrados a una muestra de 372 individuos, con un análisis posterior utilizando el software SPSS. Los resultados mostraron una alta fiabilidad del instrumento de medición, con un coeficiente de Cronbach de 0.927, y una asociación significativa entre el nivel de gestión de calidad de servicio y la municipalidad, evidenciada por un estadístico Chi-cuadrado de 605.862 y un p-valor de $0.000 < 0.05$. La mayoría de los encuestados (69.8%) consideró que la gestión de la calidad de servicio es muy efectiva, lo que sugiere una alta satisfacción general con la gestión en la municipalidad. En conclusión, estos resultados indican que la municipalidad ha logrado una alta satisfacción entre sus usuarios, reflejando una gestión efectiva y eficiente en la calidad del servicio ofrecido.

Palabra clave: Gestión de calidad, municipalidad, percepción positiva.



ABSTRACT

The research titled "Service Quality Management in the District Municipality of Pilcuyo, Province of El Collao, 2024" focused on exposing the current state of service quality management in said entity through a quantitative approach with a descriptive design. non-experimental cross-sectional. Data collection was carried out through surveys and questionnaires administered to a sample of 372 individuals, with subsequent analysis using SPSS software. The results showed high reliability of the measurement instrument, with a Cronbach coefficient of 0.927, and a significant association between the level of service quality management and the municipality, evidenced by a Chi-square statistic of 605.862 and a p-value. of 0.000. The majority of respondents (69.8%) considered that service quality management is very effective, which suggests high general satisfaction with management in the municipality. In conclusion, these results indicate that the municipality has achieved high satisfaction among its users, reflecting effective and efficient management in the quality of the service offered.

Keyword: Quality management, municipality, positive perception.



INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad de servicio en entidades gubernamentales se está convirtiendo en un ámbito fundamental para garantizar la eficiencia y satisfacción de los ciudadanos. En este contexto, la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, ubicada en la provincia de El Collao, afronta el reto de maximizar la excelencia de atención que brinda a sus poblaciones. La presente tesis tiene como propósito primordial describir la circunstancia actual del manejo de la excelencia de atención en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024. Para ello, se centra en la evaluación de diversas dimensiones clave de la calidad de atención, como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, para comprender la apreciación de los usuarios y empleados municipales respecto a la excelencia de los servicios ofrecidos. Este estudio no solo contribuye al conocimiento académico en el ámbito de la administración pública, sino que además ofrece datos valiosos con el fin de guiar decisiones e implementar de acciones correctivas destinadas a Potenciar la excelencia de los servicios proporcionados por la Municipalidad Distrital de Pilcuyo. Se han desarrollado seis capítulos para esta investigación. El problema se desarrolla en el primer capítulo., se plantea, se formula y se justifica. Se detallan en el segundo capítulo los objetivos del estudio, el general y específicos. Se aborda en el tercer capítulo el marco teórico referencial, el cual engloba antecedentes, bases teóricas y marco conceptual. Las hipótesis, general y las específicas, se exponen en el cuarto capítulo, además de definir las variables y su operacionalización. El quinto capítulo se enfoca en el procedimiento metodológico de la investigación. En este capítulo



se describen el enfoque, los métodos, el tipo, el nivel y el diseño del estudio, Además, se trata la población y la muestra, así como los métodos y herramientas empleados. Se aborda la fiabilidad y validez de la herramienta en la discusión, el procedimiento de análisis de datos y la verificación de hipótesis. En el sexto capítulo se exponen los hallazgos y se discute su relevancia. Además, se analizan las conclusiones y se ofrecen sugerencias. Finalmente, se proporcionan las referencias bibliográficas y los anexos que respaldan la investigación.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La gestión de la calidad de servicio es una preocupación global para organizaciones de todos los sectores. En un contexto con más competencia y orientado al cliente, la excelencia de atención es un aspecto fundamental para alcanzar el éxito empresarial. A nivel mundial, se enfrentan desafíos comunes orientados a la Conformidad del cliente, el funcionamiento eficiente y la mejora constante de los procesos de servicio. Entre los problemas más destacados se encuentran la falta de estandarización en la provisión de servicios, la inconsistencia en la calidad observada por los clientes, la dificultad para mantener altos niveles de atención en todos los puntos de interacción con el cliente y la gestión efectiva de las expectativas del cliente en un entorno en constante cambio. Además, la globalización y el avance tecnológico han ampliado las expectativas de los clientes, quienes demandan servicios más personalizados, rápidos y eficientes. La falta de una gestión de la excelencia de atención efectiva puede



resultar en la pérdida de clientes, una reputación negativa para la organización y una disminución en la rentabilidad a largo plazo. Por lo tanto, es fundamental abordar estos desafíos mediante la adopción de estrategias y prácticas de gestión de eficiencia en el servicio efectivas y adaptadas a las solicitudes y aspiraciones de los clientes en el actual contexto global.

En el entorno nacional peruano, el manejo de la excelencia en el servicio en las municipalidades se encuentra enfrentando un conjunto de desafíos que afectan su eficacia y legitimidad. Entre los problemas más destacados se encuentra la ausencia de estandarización y uniformidad en la entrega de servicios públicos, atribuibles a la escasez de recursos, la burocracia administrativa y la carencia de mecanismos de seguimiento y evaluación efectivos. Adicionalmente, la corrupción y la opacidad en la gestión pública plantean serios obstáculos para la apertura y la obligación de rendir cuentas en las municipalidades, erosionando la fe de las personas en las instituciones gubernamentales. Este panorama se ve agravado por el proceso de descentralización administrativa, que, si bien busca fortalecer la autonomía local, enfrenta desafíos en términos de capacidad institucional, coordinación intergubernamental y asignación de recursos. En conjunto, estos problemas comprometen la calidad de atención pública proporcionada por las municipalidades en el Perú y exigen el desarrollo de estrategias efectivas con el fin de potenciar la gestión de la excelencia en el servicio en las y reforzar la credibilidad de la ciudadanía en las instituciones gubernamentales.

A nivel local, en el distrito de Pilcuyo, el manejo de la excelencia de atención en la Municipalidad Distrital se enfrenta a desafíos específicos que afectan la eficacia y percepción de los servicios públicos. Entre los problemas identificados se halla la falta de procesos estandarizados y la inconsistencia en la prestación de

servicios, derivados de limitaciones en la formación del personal y la limitación de recursos. La opacidad en la gestión pública local y la insuficiencia de recursos de rendición de cuentas contribuyen a la percepción negativa de la administración, afectando la credibilidad de los ciudadanos. La descentralización administrativa, si bien busca impulsar el desarrollo local, plantea desafíos en términos de capacidad institucional y asignación eficiente de recursos, influencia directa en la excelencia y accesibilidad de las prestaciones municipales. Abordar estas problemáticas locales se convierte en un imperativo para fortalecer la supervisión de la excelencia de atención en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, promoviendo la transparencia, la eficiencia operativa y la confianza ciudadana en las instituciones locales.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ✓ ¿Cuál es la situación actual de la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Qué percepción se tiene sobre la tangibilidad en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la percepción de la fiabilidad en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024?

- ✓ ¿Cuál es la percepción de la capacidad de respuesta en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la percepción de la seguridad en relación con la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la percepción de la empatía en relación con la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024??

1.3. Justificación del estudio

La fundamentación teórica de esta tesis se basa en la relevancia y necesidad de comprender y mejorar el manejo de la excelencia en el servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, durante el año 2024. Desde una perspectiva teórica, este estudio contribuye a llenar un vacío existente en la literatura académica, especialmente dentro del contexto de la gestión pública local en Perú. La comprensión detallada de los aspectos principales de la excelencia en la prestación como la tangibilidad, Seguridad, Confianza, fiabilidad, protección, facilita la identificación de aspectos positivos y negativos en la entrega de servicios municipales. Este proyecto se enmarca en teorías de gestión de la excelencia en el servicio como el enfoque SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, ofreciendo un fundamento conceptual robusto para la evaluación sobre la perspectiva de excelencia experimentada por los usuarios y empleados municipales. Adicionalmente, la investigación se apoya en



la normativa nacional, Al igual que la Directiva Técnica para la Administración de la excelencia de atención en el Sector Público en Perú, brindando un marco normativo que orienta al constante perfeccionamiento de la excelencia en la atención en organizaciones gubernamentales. Desde un enfoque teórico, la investigación busca proporcionar conocimientos valiosos que contribuyen al desarrollo y perfeccionamiento de políticas y prácticas de control de la excelencia de atención a nivel municipal.

En la práctica este estudio se justifica ya que reside en la necesidad de abordar los desafíos reales que enfrenta el municipio distrital de Pilcuyo en el manejo de la excelencia en el servicio durante el año 2024. Esta investigación proporciona información práctica y relevante que facilita el reconocimiento de áreas susceptibles de optimizaciones concretas y crear estrategias eficaces para mejorar la Eficiencia de actividades municipales. Al comprender las percepciones y necesidades de los usuarios y empleados municipales, la investigación ayuda a priorizar acciones y asignar recursos de manera más eficiente, en última instancia, esto lleva a un incremento en conformidad del cliente y a un progreso en la eficacia operativa, a una mayor legitimidad y confianza en la institución municipal. Además, al ofrecer recomendaciones específicas y orientadas a la acción, esta investigación tiene un impacto directo en el transcurso de aplicación de políticas públicas a nivel local y en la toma de decisiones, contribuyendo así al bienestar y a la sostenibilidad de la comunidad de Pilcuyo.

La motivación metodológica detrás de este análisis se centra en la selección deliberada de un enfoque cuantitativo, aplicado a través de un diseño no experimental de corte transversal, con un grado de investigación descriptiva y un método de investigación deductivo. Esta elección metodológica se fundamentó en



la esencia del problema de investigación, que tenía como propósito de comprender y analizar el manejo de la excelencia de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo durante el año 2024, a través de la evaluación de percepciones y opiniones de los usuarios y empleados municipales. El enfoque cuantitativo permitió la recopilación y el análisis informativo, lo que facilitó la objetividad y la generalización de los resultados. Además, el diseño sin experimentación de tipo transversal permitió recabar información en un momento específico, lo que resultó apropiado para estudiar el estado actual de la gestión de la excelencia del servicio en el ayuntamiento. El nivel de investigación descriptivo se ajustó a la naturaleza exploratoria del estudio, al tiempo que el método deductivo permitió partir de teorías existentes para formular hipótesis y validarlas por medio de la recolección y revisión de datos. En resumen, la elección de este enfoque, diseño, nivel y método de investigación se justificó por su idoneidad para lograr las metas establecidas y abordar las interrogantes de propuestas de manera rigurosa y sistemática.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- ✓ Describir la situación actual de la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024

2.2. Objetivos específicos

- ✓ Analizar la percepción de la tangibilidad en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024
- ✓ Evaluar de la percepción de la fiabilidad en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024



- ✓ Investigar la percepción de la capacidad de respuesta en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024
- ✓ Analizar la percepción de la seguridad en relación con la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024
- ✓ Evaluar la percepción de la empatía en relación con la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Se tiene a Tapia (2024) en su trabajo de investigación titulada: *“Coordinación de transporte y experiencia del cliente en la cooperativa de Transportes Expreso Tulcán, caso Tulcán”* Se investigó cómo la administración del transporte afecta la excelencia en el servicio proporcionado por la cooperativa. Empleando instrumentos como la guía tradicional de transporte, SERVQUAL y Net Promoter Score (NPS), se analizaron distintos aspectos. Por ejemplo, el modelo clásico del transporte examina etapas como generación, atracción y distribución, mientras que SERVQUAL se enfoca en la disparidad Entre las anticipaciones y las impresiones de los consumidores. Los hallazgos del sondeo, realizado entre 768 clientes de los servicios de la cooperativa, revelaron calificaciones bajas en todas las dimensiones evaluadas, indicando posibles deficiencias en la



calidad del servicio. El Net Promoter Score (NPS) mostró un resultado negativo, lo que sugiere preocupaciones sobre la satisfacción y fidelidad de los consumidores. Para realizar este estudio, se usó la metodología combinada que abarcó la exploración de literatura, análisis descriptivo y recolección de datos en terreno, permitiendo así construir un marco teórico sólido sobre la excelencia del servicio y las opiniones de los usuarios.

En el estudio realizado por Yaruscuán (2023), titulado *"La administración turística del cantón Espejo y la excelencia de atención turística - Ecuador"*, se indagó sobre la relación entre la administración del turismo en el cantón Espejo y la excelencia en la atención turística proporcionados. Se pudo constatar que la gestión turística en esta área ha atravesado varias etapas de desarrollo, promoviendo una cultura orientada al turismo. Se emplearon dos instrumentos para recopilar información: Una dirigida al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Espejo y otra dirigida a los turistas que hacen uso de los servicios de hospedaje (Polylepis) y de restauración (Viejo Farol). Para evaluar el nivel medio de calidad, se utilizó el modelo Servqual, y después se evaluó los datos utilizando el programa SPSS. El análisis de Chi Cuadrado se empleó para identificar la incidencia, Demostrando una significancia asintótica (bilateral) de 0.046, lo que se ajusta al nivel de significancia requerido (< 0.05). Las conclusiones revelaron resultados desfavorables en la calidad del servicio de los establecimientos, dado que los usuarios percibieron que la calidad ofrecida estaba por debajo de lo que esperaban en todos los aspectos contemplados por el modelo SERVQUAL.



La investigación llevada a cabo por Baquerizo (2021) en su tesis titulada " Cultura corporativa y el manejo de la excelencia en la atención en la Unidad Educativa 'Ati Il Pillahuaso' Guayaquil, Ecuador, 2020" El propósito fue determinar la conexión entre la Cultura Organizacional y el manejo de la excelencia en la atención. Esto se realizó a través de datos numéricos con un diseño descriptivo correlacional. Después de que tres especialistas revisaron y dieron su visto bueno a las encuestas, estas fueron sometidas a rigurosos experimentos de confianza, resultando por Cronbach de 0,849 y 0,735 para cada una de las variables, respectivamente. El conjunto de participantes en el estudio consistió en 34 empleados, elegidos por un método de muestreo probabilístico estratificado. La información recopilada se analizó utilizando tanto Excel como SPSS, y los hallazgos fueron organizados en tablas para su presentación. Se empleó la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman para investigar las correlaciones entre las variables y poner a prueba las hipótesis planteadas. Finalmente se indicaron una correlación significativa y alta entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad del servicio, respaldando así la hipótesis afirmativa propuesta.

En su artículo "Excelencia en la atención en las organizaciones de Latinoamérica", Terán et al. (2021) su objetivo fue recoger datos de documentos científicos sobre calidad de servicio, empleando un enfoque descriptivo cualitativo no experimental. La metodología implicó la selección de 150 artículos, de los cuales se eligieron 16 considerando la similitud vinculada con la excelencia en la prestación del servicio. Estos artículos procedían de varios países latinoamericanos, como Colombia, Perú, Cuba,



México, Ecuador, España y Chile. En gran parte de los estudios fueron obtenidos de fuentes de datos tales como SciELO, Redylac, SCOPUS, CONACyT, entre otras, y fueron publicados en los últimos cinco años, abarcando el periodo entre 2016 y 2020. Se encontró que la mayor parte de las investigaciones centradas en la valoración de la calidad del servicio que se basa en el uso del modelo SERVQUAL como una herramienta de medición, lo que indica su potencial en investigaciones posteriores para comprender cómo los consumidores perciben la excelencia de los servicios ofrecidos por las instalaciones educativas.

De acuerdo a Zavala y Vélez (2020) en su estudio "La administración de la excelencia y la atención al consumidor como elemento de competitividad en las compañías de servicios – Ecuador" se plantearon investigar documentos académicos que tratan la administración de la calidad y su vínculo con la atención al consumidor, resaltando los resultados favorables que pueden surgir en las compañías al integrar estas variables como elementos de competencia. Consideraron la administración de la calidad como una forma de pensar arraigada en cada individuo que ofrece servicios, tanto internos como externos, y señalaron que su efectividad se basa principalmente en la satisfacción del consumidor. Se decidieron por un enfoque cualitativo para llevar a cabo una revisión bibliográfica sobre el tema. Los hallazgos alcanzados indican cómo la administración de la calidad puede ser concebida de diversas maneras, como un procedimiento, un marco, una táctica o una necesidad, dependiendo de la perspectiva de los autores. Concluyeron que la calidad del servicio es esencial para las empresas de servicios, pero alcanzarla implica superar obstáculos internos



y externos para satisfacer a los clientes. Esta gestión es fundamental para la continuidad en el mercado, promoviendo una cultura centrada en el cliente que busca superar sus expectativas.

3.1.2. Antecedentes nacionales

El estudio realizado por Flores y Gutiérrez (2023), titulado "Análisis de la calidad de servicio y gestión del capital humano en tiempos de pandemia del Hospital Cayetano Heredia", examina la necesidad de preparación a la enfermedad del Covid-19 en territorio peruano. La falta de un plan de contingencia dejó al Hospital Nacional Cayetano Heredia sin otra opción que improvisar respuestas sobre la marcha, bajo la dirección del Dr. Raúl Acosta a través del "Comando Covid". Elecciones críticas, como la implementación de módulos, actualizaciones en los servicios en línea y el compromiso renovado del personal médico, fueron fundamentales para hacer frente a la situación. Las estadísticas apoyan la importancia del asunto, evidenciando una adición significativa del 90% en el uso de La medicina a distancia y más de 4310 consultas médicas a distancia en el comienzo del servicio. El registro de información se llevó a cabo mediante diversos recursos, incluyendo investigaciones, diálogos y análisis de documentos. En el ámbito teórico y conceptual, se exploraron precedentes asociados con el manejo de crisis de salud, las estrategias implementadas por los hospitales y las teorías de liderazgo. El enfoque metodológico adoptado fue cualitativo, centrándose en las experiencias de los participantes y en referencias externas. La fundamentación de la problemática se basó en la carencia de gestión correcta y se propusieron alternativas centradas en la capacitación del personal y mejoras en la



infraestructura. A pesar de los desafíos, el liderazgo y la capacidad de adaptación posibilitaron mejoras y aprendizajes que serán valiosos para hacer frente a futuras crisis en el Hospital Cayetano Heredia.

Cedillo y López (2023) llevaron a cabo una investigación: "Administración local y su impacto en la excelencia del servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023", El propósito del estudio fue analizar cómo la forma en que se maneja la administración municipal impacta en la excelencia de atención ofrecida por la Municipalidad. Se realizó un estudio básico, de tipo correlacional y con un diseño transversal, utilizando un enfoque numérico y el procedimiento Inductivo-Deductivo. La muestra estuvo constituida por 35 miembros del personal de la municipalidad. Los datos mostraron una conexión favorable de la gestión municipal y la excelencia de atención, con un grado de relevancia de 0,000, lo que señala una conexión significativa ($r=0,785$) entre ambas variables.

Quecaño (2023) realizó una investigación titulada "La conexión de la calidad de atención y la complacencia de los individuos desempleados en la UGEL Arequipa Sur durante el 2023", con el propósito general de examinar cómo la complacencia del usuario está vinculada a la excelencia de atención de los cesantes en la institución. El análisis se efectuó con un método cuantitativo y un diseño de investigación que no aplica experimentación, centrándose en la correlación de la excelencia de atención y la complacencia los docentes desempleados dentro del área. La muestra consistió en 350 participantes que fueron elegidos de manera aleatoria y equitativa mediante un proceso de selección probabilística. Se utilizaron



encuestas como método de adquisición de información, con dos cuestionarios: SERVPERF y ACSI, para todas las variables examinadas. Los hallazgos indicaron una conexión muy favorable y notable de la excelencia de servicio y el nivel de complacencia experimentado por el usuario, con un coeficiente de correlación de 0.708, sugiriendo que una mayor excelencia de atención se convierte en una mayor complacencia de los consumidores cesantes. Sin embargo, se observó que un grupo minoritario de docentes no percibía una alta calidad de servicio (11.71% de la muestra) y otro grupo no mostraba un alto nivel de satisfacción (19.71%).

En cambio, Rivas y Salas (2023) en su investigación titulada "*Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022*" se propuso investigar la conexión entre la administración gestional y la calidad del servicio en dicha institución. Se concluyó que una gestión administrativa adecuada puede optimizar la excelencia de atención proporcionado por los funcionarios públicos a los ciudadanos que realizan trámites en la institución. Esta investigación se hizo como un estudio básico, utilizando un enfoque cuantitativo y no experimental, utilizando una técnica descriptiva correlacional transversal. Se empleó una encuesta como instrumento para recoger información y la encuesta como técnica, ambos validados a través de la evaluación de especialistas y se empleó el índice alfa de Cronbach para estimar la fiabilidad de la información. La población objetivo consistió en 116 servidores de la institución, con una muestra de 99 servidores cuya función principal es la orientación al administrado. Los resultados obtenidos revelaron una asociación positiva entre una gestión



administrativa efectiva y la excelencia de atención proporcionada por los colaboradores en la resolución de trámites administrativos.

De Villa (2023) examina en su tesis " La administración de la logística y la excelencia de atención en la Alcaldía Distrital de Amarilis – 2022" aspectos teóricos del manejo logístico, como la política de compras, suministros o abastecimiento, y distribución, así como la excelencia de servicio, considerando sus aspectos: Habilidad de reacción, fiabilidad, aspecto tangible, empatía y seguridad. Tuvo por propósito general establecer la interacción de la administración logística y la excelencia del servicio en la mencionada municipalidad. Por metodología se hace uso el tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, relacional y un diseño no experimental. La muestra incluyó a 25 empleados administrativos y 91 usuarios de la municipalidad, quienes completaron dos encuestas. Se realizó un análisis descriptivo y se evaluó la hipótesis mediante la aplicación del análisis del índice de Spearman, asegurando un intervalo de confianza del 5% y un grado de confiabilidad del 95%. Los hallazgos obtenidos sugieren una conexión de las diferentes dimensiones del control logístico y la excelencia de atención. Específicamente, se encontró que la normativa de compras ($rs=0,369$; $p=0,038$), El enfoque de suministros ($rs=0,550$; $p=0,001$) y la Estrategia de distribución ($rs=0,358$; $p=0,035$) están positivamente correlacionadas con la excelencia de atención. Por ende, se identificó una conexión del Manejo logístico y la excelencia de atención en la Municipalidad Distrital de Amarilis durante el año 2022, llevando al descarte de la hipótesis nula.

3.1.3. Antecedentes locales

Este estudio se llevo a cabo por Choquehuanca (2022) en su tesis "Administración y excelencia de atención en la Municipalidad Distrital de Conima, Puno – 2021" se enfocó en examinar la asociación de la administración y la excelencia de atención en esa entidad municipal. El estudio adoptó un abordaje básico de estudio, con un estudio descriptivo correlativo y sin experimentación. La población de interés incluyó a 174 funcionarios, de esta población se eligieron 120 participantes utilizando un método de selección al azar basado en la probabilidad. Para la recopilación de datos se utilizaron encuestas con cuestionarios diseñados específicamente para evaluar los factores de manejo administrativo y excelencia de atención. Los resultados revelaron que el 55.8% de los funcionarios calificaron la administración como regular, en tanto que el 45.8% consideraron que la calidad de atención era inadecuada. Además, se observó una correlación positiva, aunque baja pero significativa ($Rho = 0.302$, $p = 0.001$), de la administración y la excelencia de atención, respaldando así la hipótesis principal (H1) y confirmando una conexión directa entre ambas variables.

En su investigación, Flores (2022) en su estudio "Calidad de atención y complacencia de los consumidores en la sede de MIBANCO en Puno en el contexto del covid-19 periodo 2021" buscó identificar los aspectos de excelencia de atención que impactan en la complacencia de los consumidores de Mi banco. Se empleó un enfoque cuantitativo, utilizando un Método de estudio correlativo y transversal, sin experimentación. La encuesta se usó como habilidad principal, utilizando una encuesta adaptado



y verificado según el esquema SERVQUAL, se evaluaron a través de la escala de Likert aspectos como Materialidad: Concreción, palpabilidad. garantía, rapidez, empatía, desempeño recibido, aspiraciones. y grado de complacencia. Se analizó la información recolectada de 140 clientes utilizando pruebas de chi-cuadrada. Y los hallazgos mostraron que los siete marcadores satisfacen con lo que los clientes esperan y generan un nivel de satisfacción adecuado, con más del 67% de los consumidores expresando satisfacción. Para respaldar este análisis, se hicieron varias técnicas estadísticas como análisis de regresión, correlación y chi-cuadrada. Estos análisis confirmaron la hipótesis planteada, evidenciando una relación significativa de la eficacia de atención y la complacencia del cliente con un índice de asociación de 0.82. Esto implica que un aumento en la eficacia de atención se interrelaciona con una mayor complacencia por parte del consumidor, y viceversa.

En su estudio "Eficacia de atención y complacencia en los Usuarios en corresponsales BCP en la Provincia de San Román - Juliaca 2022", Mamani (2022) se propuso a investigar si existe una relación directa de la excelencia de atención y la eficacia de los usuarios en los corresponsales BCP. Se empleó un método de análisis cuantitativo y aplicado, con un enfoque descriptivo correlacional y un diseño de investigación sin experimentación. Se abarcó una muestra de 80 usuarios que frecuentan los corresponsales BCP, seleccionados de manera no probabilística. La obtención de datos se llevó a cabo mediante un formulario de preguntas diseñado Likert. Se examinó la validez del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, que arrojó resultados altamente confiables



tanto para la excelencia de atención (0,958) y la complacencia (0,964). También se aplicó el modelo SERVQUAL para evaluar la excelencia de atención, evidenciando que los cinco elementos, individualmente y en su totalidad, tienen un efecto significativo en la excelencia de atención y contribuyen a la complacencia del consumidor que utilizan los corresponsales BCP. Los hallazgos revelaron una conexión positiva y significativa (0,876, $p \leq 0,05$), y confirma la validez de la hipótesis alterna y descarta la nula, ratificando la relación directa entre la eficacia de atención y la complacencia de los consumidores en los corresponsales BCP - Juliaca durante el año 2022.

En el análisis efectuado por Mamani y Vilca (2022) bajo el título "excelencia de servicio y grado de complacencia de los visitantes de las bibliotecas municipales localizadas en el sur del Perú", se aborda la situación de las bibliotecas municipales de Puno, en el sur del Perú, enfrentando desafíos tanto internos como externos que obstaculizan su operatividad y habilidad para crear valor para la comunidad. El propósito fundamental de la investigación fue detectar la posible conexión entre la excelencia de los servicios brindados y el rango de complacencia de los consumidores en las bibliotecas estatales. Se utilizó un método de análisis cuantitativo con un diseño de correlación, excluyendo cualquier experimento, y se ejecutó un estudio transversal. La muestra comprendió la totalidad de las bibliotecas municipales provinciales en la zona de estudio, que consta de 11 bibliotecas, y se encuestaron a 368 individuos que utilizan los servicios ofrecidos. Se emplearon dos cuestionarios para recolectar datos: uno para evaluar la excelencia del servicio, basado en el manual de



autoevaluación la Norma para el manejo de la excelencia de atención en el sector público, y la puntuación del modelo LIBQUAL, que se utilizó al evaluar la complacencia de los lectores de las bibliotecas. Los hallazgos revelan que la mayoría de las 11 instalaciones bibliotecarias analizadas presentan un nivel inferior en términos de observancia de los elementos de la Norma Técnica. Solo las bibliotecas ubicadas en Puno y Moho lograron alcanzar un nivel medio. En lo referente a la complacencia de consumidores, ésta sigue siendo deficiente, y no se encontraron pruebas de una conexión importante del nivel de atención y la complacencia del consumidor.

En su estudio denominado "Percepción de la excelencia del servicio de atención en los consumidores de la Subgerencia de servicio y Gestión de Riesgos Viales de la Municipalidad de San Román, Juliaca, en 2019:", Collanqui (2020) analiza la calidad del servicio como un recurso apreciación de la excelencia de atención al usuario en entidades públicas. Principalmente su propósito fue describir cómo los usuarios tienen una impresión de la excelencia del servicio en dicha sub gerencia, centrándose en aspectos como los componentes físicos, la fiabilidad, la prontitud en la respuesta, La protección y la comprensión durante el año 2019. Utilizando un diseño de investigación sin experimentación y descriptivo, la muestra poblacional incluyó a 383 usuarios de la sub gerencia de transporte de vehículos menores de la Municipalidad, de una población total de 212,927 habitantes. Se empleó un sondeo como estrategia para recopilar información, empleando el "la encuesta SERVQUAL" adaptado y verificado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), que consta de una docena de



preguntas y cinco estándares para evaluar la apreciación de la excelencia de la atención. Se realizó la evaluación e información utilizando el software SPSS para obtener hallazgos descriptivos. En resumen, los hallazgos revelaron una percepción generalmente baja de la excelencia de atención en los consumidores de la sub gerencia de transporte y seguridad vial, especialmente en las áreas de aspectos materiales, fiabilidad, Capacidad de reacción, seguridad y comprensión emocional.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Gestión de la calidad de servicio

Concepto

"La gestión de la excelencia del servicio se refiere a una serie de acciones que tiene por objeto controlar y optimizar el servicio ofrecido a los consumidores" (Gronroos, 2007, p. 33).

La administración de la excelencia en los servicios del sector público en Perú se refiere a la aplicación de principios y técnicas de administración de calidad en las organizaciones y entidades del gobierno con el propósito de aumentar la eficacia y eficiencia y satisfacción del usuario en la entrega de servicios gubernamentales. Esto conlleva establecer estándares de calidad, desarrollar procesos de mejora continua, entrenar al personal y fomentar la participación poblacional en la evaluación y supervisión de las atenciones ofrecidas.

En el contexto peruano, la Administración de la excelencia en los Servicios del Ámbito Público busca asegurar que los ciudadanos adquieran



servicios públicos de calidad, transparentes, oportunos y accesibles, en campos como educación, salud, justicia, seguridad, y otras áreas. Para lograrlo, se pueden implementar herramientas y metodologías como el modelo SERVQUAL, la norma ISO 9001, y otras prácticas reconocidas internacionalmente en gestión de calidad.

El objetivo final es mejorar la percepción y la experiencia del ciudadano con respecto a los servicios que brinda el Estado, promoviendo la confianza en las instituciones y contribuyendo al desarrollo y la prosperidad de la sociedad en su totalidad.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la Administración de la excelencia de atención se refiere al procedimiento por el cual una entidad planifica, implementa y controla los procedimientos y actividades necesarios para asegurarse de que los servicios cumplan las expectativas y requisitos del cliente.

3.2.2. Principales modelos sobre gestión de calidad de servicio

✓ **Modelo SERVQUAL:**

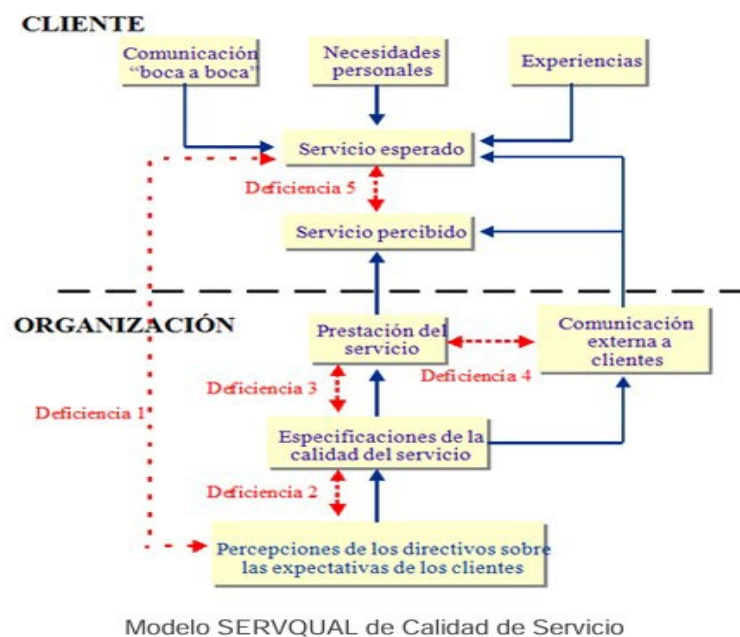
El enfoque SERVQUAL, creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1988, es uno de los métodos más relevantes para medir cómo los clientes perciben la calidad de la atención. Este esquema identifica cinco aspectos clave que los clientes consideran al evaluar la excelencia de una atención: tangibilidad, capacidad de reacción, confianza y comprensión emocional. Estas dimensiones ayudan a comprender la brecha de las expectativas del cliente y su percepción de la excelencia de atención recibida.



El enfoque SERVQUAL se describe como un modelo de medición que utiliza un método de calificación con múltiples opciones para comprender las perspectivas de los consumidores sobre un servicio específico. Más que solo una herramienta de evaluación, el SERVQUAL también sirve como una herramienta para la mejora constante y el contraste con otras organizaciones similares. Este modelo de calidad del servicio se fundamenta en cinco aspectos particulares que los clientes toman en cuenta al valorar un servicio. Al contrastar las aspiraciones del consumidor con su apreciación real en estas dimensiones, se puede identificar una brecha o "gap" que representa la disparidad entre las necesidades del consumidor y su experiencia real. El objetivo principal es identificar esta brecha y tomar acciones correctivas adecuadas para elevar la calidad del servicio proporcionado, como se muestra en la figura 1.

Figura 1

Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio



Nota: Se muestra el modelo SERVQUAL, (Aiteco, 2012).

✓ **Modelo de Calidad Total (TQM):**

La Filosofía de Control Total de la Calidad (TQM abreviatura en inglés) es un método que persigue mejorar constantemente la excelencia de los bienes y los servicios brindados por una entidad. Propuesto por varios expertos, incluido Garvin en 1988, el TQM se fundamenta en la involucración de toda la plantilla de la empresa y en la búsqueda constante de mejoras, la adopción de decisiones fundamentada en informaciones y el enfoque en la complacencia del consumidor. Este enfoque holístico de la excelencia implica la integración de procesos, personas y recursos para lograr resultados superiores.



✓ **Modelo de Calidad Percibida (PZB):**

Propuesto por Berry en 1990, el Modelo de Calidad Percibida (PZB) se centra en las percepciones de los clientes sobre la sobresaliente atención y su impacto en el agrado del consumidor. Este enfoque señala tres aspectos fundamentales de la excelencia de atención: excelencia de ejecución (lo que se entrega), excelencia operativa (cómo se entrega) y calidad de imagen (cómo se percibe). El PZB destaca la importancia de comprender las previsiones y visiones de los consumidores para mejorar la excelencia de atención.

✓ **Modelo de Liderazgo Transformacional:**

El liderazgo transformacional, propugnado por Bass en 1985, se enfoca en alentar y estimular a los seguidores para lograr un rendimiento excepcional. Este modelo de liderazgo implica el desarrollo de una visión compartida, el fomento del cambio, la creación de relaciones de confianza y el empoderamiento de los empleados. Se ha asociado con mejoras en la calidad de servicio al fomentar una cultura corporativa enfocada en el consumidor y la renovación constante.

✓ **Modelo de Liderazgo de Servicio:**

El enfoque de liderazgo de atención, propuesto por Heskett y sus colegas en 1994, destaca el papel crucial del liderazgo en el suministro de atención de alto nivel. Se centra en la relación de la complacencia del consumidor, la devoción del cliente y la lucratividad de la empresa. Este modelo enfatiza la relevancia de



la dedicación al consumidor, el desarrollo del personal, la mejora continua y la medición del rendimiento para crear una cultura organizacional centrada en el servicio.

3.2.3. Dimensiones de la gestión de la Calidad de servicio

Seguidamente, detallo todos los componentes según el enfoque SERVQUAL y su aplicación en el contexto de nuestra investigación sobre la gestión de calidad de atención en el ámbito público en Perú:

- 1. Tangibilidad:** Esta dimensión alude a los elementos palpables y recursos del servicio, como las infraestructuras, herramientas, empleados y recursos de divulgación. En el contexto de nuestra investigación, la tangibilidad podría incluir la apariencia y el estado físico de las oficinas de servicio al consumidor, la comodidad de las infraestructuras, la disponibilidad de tecnología adecuada y la presentación del personal. Es fundamental que estas tangibilidades transmitan una imagen de profesionalismo y confiabilidad para generar una percepción positiva en los usuarios sobre la calidad del servicio.
- 2. Fiabilidad:** Se refiere al potencial de la entidad en brindar la asistencia asegurada de forma precisa y estable. En el sector público, esto se traduce en cumplir con los compromisos y plazos establecidos, así como en la precisión y exactitud en la prestación del servicio. Los usuarios deben confiar en que recibirán un servicio confiable y sin errores, lo que implica un manejo eficaz de los bienes y una adecuada colaboración de los múltiples departamentos involucrados.



- 3. Capacidad de respuesta:** Se centra en la inclinación y la celeridad de la organización cuando contesta a los requerimientos y peticiones de los usuarios. En el contexto de nuestra investigación, la capacidad de reacción con la prontitud con la que se atienden las consultas, reclamos o solicitudes de los usuarios. Es fundamental que el personal esté preparado para responder de manera oportuna y efectiva, brindando soluciones adecuadas a las aspiraciones de los consumidores con la máxima premura posible.
- 4. Seguridad:** La seguridad es la seguridad que los consumidores mantienen en la integridad y la preservación de su información personal y financiera, así como en la discreción de los datos proporcionados. En el sector público, la seguridad también se relaciona con la defensa de los privilegios y la integridad física de los usuarios durante la prestación del servicio. Es importante implementar medidas y protocolos de seguridad adecuados para velar la confidencialidad y la seguridad de los usuarios en todo momento.
- 5. Empatía:** La empatía implica la habilidad de la entidad para entender las demandas y expectativas de los consumidores y responder a ellas de manera personalizada y sensible. En el contexto del servicio público, la empatía se manifiesta en el trato amable, respetuoso y comprensivo del personal hacia los usuarios, así como en la disposición para escuchar y resolver sus inquietudes. Es fundamental fomentar una cultura organizacional orientada al servicio y promover la empatía como un valor fundamental en la atención al ciudadano.



3.3. Marco conceptual.

- a) **Calidad de Servicio:** Es el grado de complacencia con el que se proporcionan los servicios a los ciudadanos, satisfaciendo sus necesidades y expectativas (Gómez, 2021).
- b) **Cliente:** En el contexto gubernamental, se refiere a los ciudadanos que utilizan las atenciones ofrecidas por las organizaciones del ámbito público (Martínez & Sánchez, 2019).
- c) **Confianza:** La confianza en el sector público se relaciona con la creencia en la integridad, competencia y fiabilidad de las entidades oficiales para ejercer sus funciones de manera efectiva y transparente (Pérez, 2020).
- d) **Eficiencia:** Es la habilidad de las entidades del sector público para utilizar de manera óptima sus recursos en la provisión de atenciones, logrando los hallazgos deseados con la menor cantidad de recursos posibles (Vargas, 2022).
- e) **Equidad:** En el contexto gubernamental, se refiere a la equidad en la entrada y la asignación de los servicios públicos, garantizando que todos los ciudadanos reciban un trato justo y sin discriminación (Rivas, 2018).
- f) **Gestión de Calidad:** Es el proceso mediante el cual las organizaciones gubernamentales planifican, implementan y controlan actividades destinadas para elevar la excelencia de las atenciones que ofrecen a los ciudadanos (López & Morales, 2021).



- g) Servicio Público:** Se refiere a las actividades y funciones realizadas por las instituciones del gobierno para cumplir con las y las necesidades de la colectividad en su totalidad (Fernández, 2019).
- h) Satisfacción del Cliente:** Es el nivel en el cual las anticipaciones y requerimientos del consumidor son satisfechas o excedidas por las atenciones ofrecidas por las organizaciones del ámbito estatal (García & Ortega, 2020).
- i) Transparencia:** Es la accesibilidad y disponibilidad de datos relevantes sobre las actividades, decisiones y métodos de las entidades del ámbito estatal (Torres, 2021).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general.

- ✓ Existe buena gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024

4.2. Variables

Variable de la investigación

Gestión de la calidad de servicio

Dimensiones:

- ✓ Tangibilidad
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Seguridad
- ✓ Empatía

4.3. Operacionalización de variables

Tabla 1*Operacionalización de la Variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Gestión de la calidad de servicio <i>Definición: De acuerdo a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la Gestión de la Calidad de Servicio se refiere al proceso mediante el cual una organización planifica, implementa y controla los procedimientos y actividades necesarios para garantizar que los servicios satisfagan las expectativas y requisitos del cliente.</i>	1.1. Tangibilidad	1.1.1. Mantenimiento adecuado de edificaciones municipales.	Encuesta Cuestionario
		1.1.2. Disponibilidad de señalética clara y actualizada.	
		1.1.3. Presentación profesional del personal municipal.	
	1.2. Fiabilidad	1.1.4. Equipamiento moderno y funcional en las instalaciones.	
		1.2.1. Cumplimiento puntual de plazos para trámites y servicios.	
		1.2.2. Exactitud en la información proporcionada a los ciudadanos.	
		1.2.3. Consistencia en la calidad de los servicios ofrecidos.	
	1.3. Capacidad de respuesta	1.2.4. Confianza en la disponibilidad y funcionamiento de los servicios.	
		1.3.1. Tiempo mínimo de espera en la atención al público.	
		1.3.2. Rapidez en la resolución de consultas y reclamos.	
		1.3.3. Acceso fácil y rápido a canales de comunicación con la municipalidad.	
	1.4. Seguridad	1.3.4. Flexibilidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de los ciudadanos.	
		1.4.1. Implementación efectiva de medidas de seguridad en instalaciones y trámites.	
		1.4.2. Transparencia en el manejo de información y fondos públicos.	
		1.4.3. Prevención de posibles conflictos de interés en la prestación de servicios.	
1.5. Empatía	1.4.4. Cumplimiento estricto de normativas de seguridad en todos los procesos.		
	1.5.1. Trato personalizado y amable hacia los ciudadanos.		
	1.5.2. Escucha activa y comprensión de las necesidades individuales de los usuarios.		
	1.5.3. Demostración de interés genuino en resolver los problemas de los ciudadanos.		
		1.5.4. Apoyo y orientación constante durante todo el proceso de atención.	

Nota: Operacionalización de variables realizada a partir de la teorización de la variable de investigación.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación

La metodología utilizada en este estudio fue de carácter cuantitativo con el fin de recabar datos detallados de la gestión de la calidad del servicio en el municipio distrital de Pilcuyo durante el año 2024.

5.2. Métodos aplicados a la investigación

- ✓ Concretamente se utilizó como método el deductivo.

5.3. Tipo de Investigación

El estudio se categoriza como aplicada ya que su propósito principal es tratar problemas prácticos y proporcionar soluciones útiles en un contexto específico, en este caso, la Municipalidad Distrital de Pilcuyo. Al emplear un trabajo de campo que implica la obtención de información mediante un cuestionario, se busca obtener información concreta y relevante sobre la



supervisión de la excelencia de atención en dicha entidad. Este enfoque aplicado permite traducir los hallazgos de la investigación en acciones prácticas que pueden implementarse para elevar la excelencia de atenciones municipales y complacer las expectativas de los usuarios y empleados.

5.4. Nivel de investigación

- ✓ Fue llevada a cabo como un estudio de tipo descriptivo.

5.5. Diseño de investigación

- ✓ Se empleó un diseño que no involucró experimentación y se realizó en un único momento temporal siendo este transversal.

5.6. Población y Muestra

5.6.1. Población

La totalidad de la población del estudio estuvo formada por habitantes censados según el INEI en el Censo de 2017 en el distrito de Pilcuyo, lo cual ascendía a 11,331 personas.

5.6.2. Muestra

La muestra fue de 372 personas que habitaban en el distrito.

Muestra Probabilística

Dado que la encuesta se lleva a cabo como parte de una investigación social dirigida a personas que residen en el distrito de Pilcuyo, se consideró apropiado utilizar una ecuación para calcular la extensión de muestra:

Los sujetos son seleccionados de forma aleatoria y probabilística, y definimos la extensión de la muestra.

Donde:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{Ne^2 + Z^2 \times p \times q}$$

N = corresponde al número total de sujetos en la población.

n = representa a los elementos que conforman la muestra.

e = indica la precisión deseada o el margen de error.

Z = denota el rango de confianza requerido para el estudio.

p = representa la posibilidad que ocurra el acontecimiento de interés.

q = es la probabilidad complementaria a p, es decir, la posibilidad que ocurra el acontecimiento o no ocurra.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(11331)}{(11331)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(11331)}{(11331)(0.0025) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(11331)}{28.3275 + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{10,882.2924}{29.2879}$$

$$n = 371.5627$$

Se ha establecido que el tamaño muestral de sujetos a analizar con el cuestionario es de 372.



5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta.

Se trata de un procedimiento en el cual un individuo o un grupo suministra datos sobre sí mismo o sobre un tema específico, utilizando una muestra representativa (Arias, 2006, p. 72).

5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado

Arias (2006) describe un cuestionario como el conjunto de interrogantes organizadas de forma coherente y lógica, redactadas en un lenguaje claro y sencillo, que admite recopilar información directamente de fuentes validas (p. 73).

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

Hemos seguido las sugerencias de catedráticos del área, que ofrecieron sus opiniones de la redacción del cuestionario.

5.8.1. Confiabilidad

Análisis de fiabilidad

ALFA DE CRONBACH

Se define como herramienta de estadística empleada para valorar la consistencia interna de los ítems del cuestionario. Este coeficiente, que varía de 0 a 1, indica cuán estrechamente relacionados están los ítems entre sí, con valores más altos indicativos de una mayor consistencia interna. En términos simples, el alfa de Cronbach nos ayuda a determinar qué tan confiable es un cuestionario para medir una sola variable

subyacente: cuanto más cercano a 1 sea el alfa, mayor será la confiabilidad de la escala.

Resultados para el instrumento Gestión de la calidad de servicio

Según fiabilidad se muestra el instrumento utilizado para medir la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia de El Collao, en 2024, la consistencia interna de la muestra es alta, como se refleja en el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual alcanza el 0.927 basado en elementos estandarizados, sugiere que los elementos del instrumento están altamente correlacionados entre sí. En otras palabras, las preguntas o ítems del instrumento miden de manera confiable y consistente la misma construcción o concepto de gestión de la calidad de servicio.

Tabla 2

Alfa de Cronbach

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>		
	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	
Alfa de Cronbach		N de elementos
,927	,930	20

Nota: Datos de trabajo de campo

5.8.2. Validez

Expertos evaluaron el instrumento para validar su contenido y calidad:

- ✓ Dr. S. Licímaco Aguilar Pinto
- ✓ Dr. Roberto Payé Colquehuanca

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

La etapa de evaluación de los datos implica utilizar técnicas y recursos para examinar la información recopilada en una investigación. El SPSS V25.0 es crucial para llevar a cabo análisis exhaustivos y eficientes de los datos. Este recurso facilita la realización de diversas operaciones, Permite realizar pruebas de hipótesis, análisis de correlación y regresión, entre otras funciones. Esto facilita la generación de resultados y conclusiones exactos y confiables fundamentados en la información recopilada recopilados mediante la encuesta o cuestionario utilizado.

5.10. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Planteamiento de hipótesis

- ✓ **Hipótesis Nula (H₀):** No existe buena gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024.
- ✓ **Hipótesis Alterna (H_a):** Existe buena gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024

Nivel de significancia

También conocido como alfa, α , se establece en 0.05, lo que equivale al 5%.

Estadístico de prueba

Se empleó el test de chi-cuadrado de bondad de ajuste en el análisis.

Tabla 3

Prueba estadística para el nivel de gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao, 2024

<i>Estadísticos de prueba</i>	
	Gestión de Calidad de Servicio
Chi-cuadrado	605,862 ^a
Gl	24
Sig. asin.	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 15,1.

Nota: Tabla de la prueba estadística

La tabla de prueba estadística presenta los resultados de la evaluación del nivel de gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao, para el año 2024. El alto valor del estadístico Chi-cuadrado (605.862) con 24 grados de libertad y un p-valor significativamente bajo (0.000) indica una asociación altamente relevante entre el nivel de gestión de calidad de servicio y la municipalidad evaluada. Además, el hecho de que no haya casillas con frecuencias esperadas menores a 5 valida los supuestos de la prueba. Estos resultados sugieren que el nivel de gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo durante el 2024 es significativamente distinto y destacado, lo que subraya la importancia de tomar medidas efectivas en el constante mejoramiento de los servicios proporcionados.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

RESULTADOS PARA EL OBJETIVO GENERAL

Niveles de Gestión de la Calidad de Servicio

Tabla 4

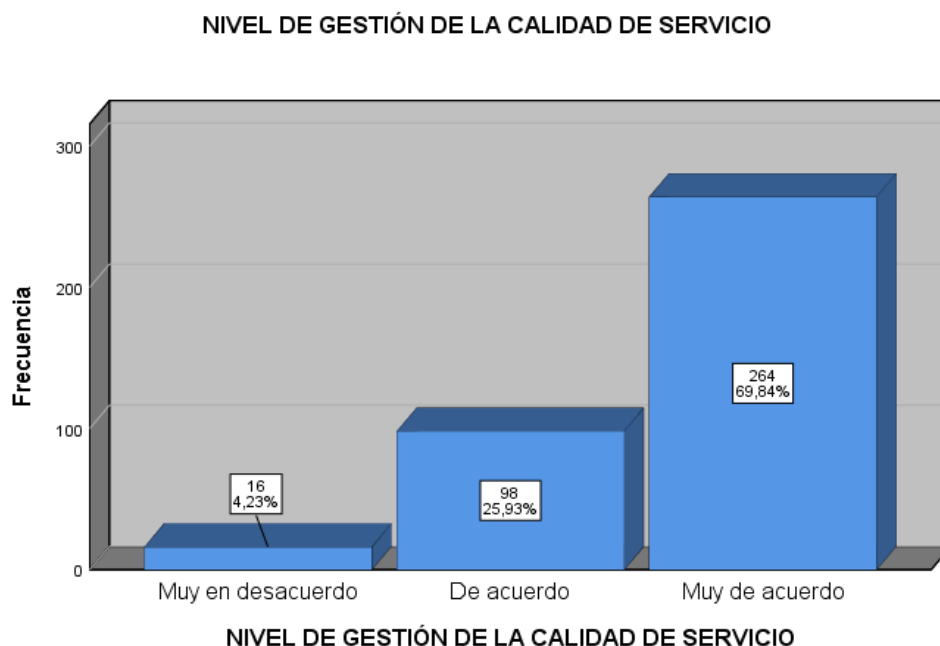
Distribución de frecuencias para la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao, 2024, según el nivel de Gestión de la Calidad de Servicio

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	16	4,2	4,2	4,2
	De acuerdo	98	25,9	25,9	30,2
	Muy de acuerdo	264	69,8	69,8	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

Nota: Creación original basada en el análisis estadístico

Figura 1

Niveles de Gestión de la Calidad de Servicio



Nota: Creación original basada en el análisis estadístico.

Interpretación

Según el nivel de Gestión de la Calidad de atención, muestra que el 4,2% de los encuestados están "Muy en desacuerdo", el 25,9% están "De acuerdo", y el 69,8% están "Muy de acuerdo" con la atención. Estos resultados reflejan una alta proporción de encuestados que expresan un nivel positivo de acuerdo y satisfacción con la gestión de la calidad del servicio, lo que sugiere una percepción mayoritariamente favorable hacia este aspecto de la gestión en el contexto de Pilcuyo, Provincia del Collao en 2024.

Tabla 5

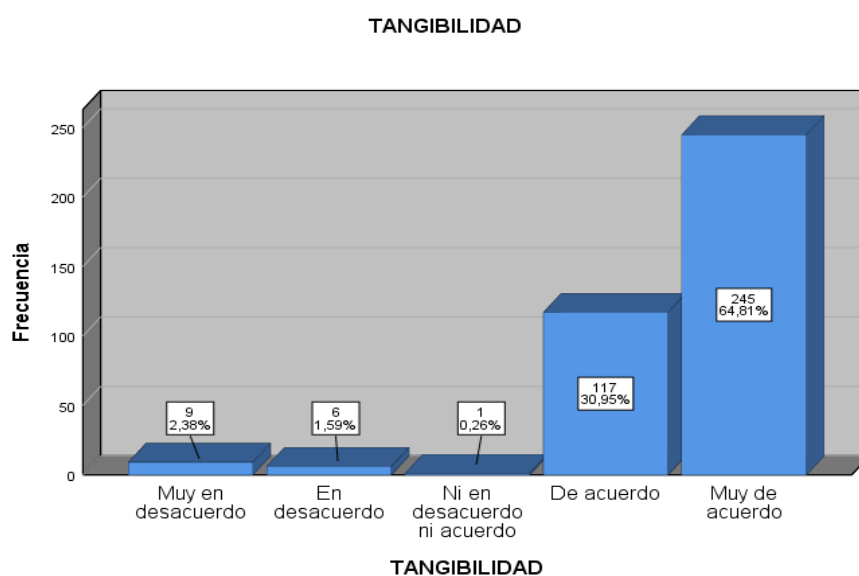
Distribución de frecuencias para la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao, 2024, según el nivel de "Tangibilidad"

		Dimensión 1 Tangibilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	9	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	6	1,6	1,6	4,0
	Neutral	1	0,3	0,3	4,2
	De acuerdo	117	31,0	31,0	35,2
	Muy de acuerdo	245	64,8	64,8	100,0
Total		378	100,0	100,0	

Nota: Creación original basada en el análisis estadístico

Figura 2

Niveles de "Tangibilidad"



Nota: Creación original basada en el análisis estadístico.

Interpretación

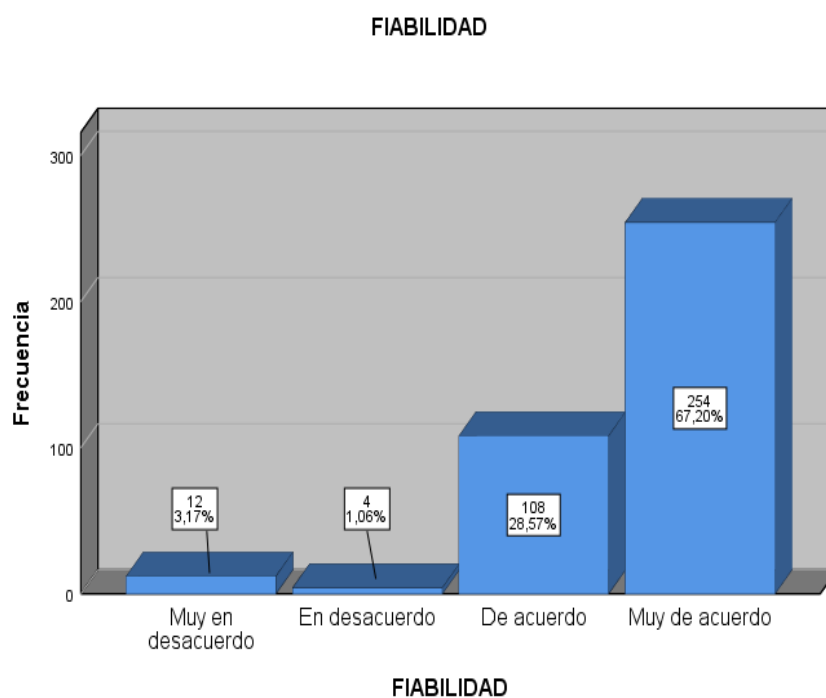
Según el nivel de "Tangibilidad", muestra que los sujetos al análisis presentan que el 2,4% están "Muy en desacuerdo", el 1,6% están "En desacuerdo", el 0,3% están "Neutral", el 31,0% están "De acuerdo", y el 64,8% están "Muy de acuerdo" con la tangibilidad en la gestión de la excelencia de servicio. Los hallazgos indican que gran parte de los encuestados tienen la impresión que la tangibilidad es un aspecto importante y positivo en la administración de la calidad de atención en la municipalidad, lo que puede reflejar una buena gestión de los recursos y la infraestructura en Pilcuyo, Provincia del Collao en 2024.

Tabla 6

Distribución de frecuencias para la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao, 2024, según el nivel de "Fiabilidad"

Dimensión 2 Fiabilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	12	3,2	3,2	3,2
	En desacuerdo	4	1,1	1,1	4,2
	De acuerdo	108	28,6	28,6	32,8
	Muy de acuerdo	254	67,2	67,2	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

Nota: Creación original basada en el análisis estadístico

Figura 3*Niveles de "Fiabilidad"*

Nota: Creación original basada en el análisis estadístico.

Interpretación

Según el nivel de "Fiabilidad", revela que el 3,2% de los encuestados están "Muy en desacuerdo", el 1,1% están "En desacuerdo", el 28,6% están "De acuerdo", y el 67,2% están "Muy de acuerdo" con la fiabilidad en la gestión de la excelencia de servicio. Estos hallazgos sugieren que la gran parte de encuestados tienen la percepción de que los servicios son altamente confiables. Ofrecidos por la municipalidad, lo que sugiere una percepción positiva y confianza en la consistencia y calidad de los servicios prestados.

Tabla 7*Distribución de frecuencias para la gestión de la calidad de servicio en la*

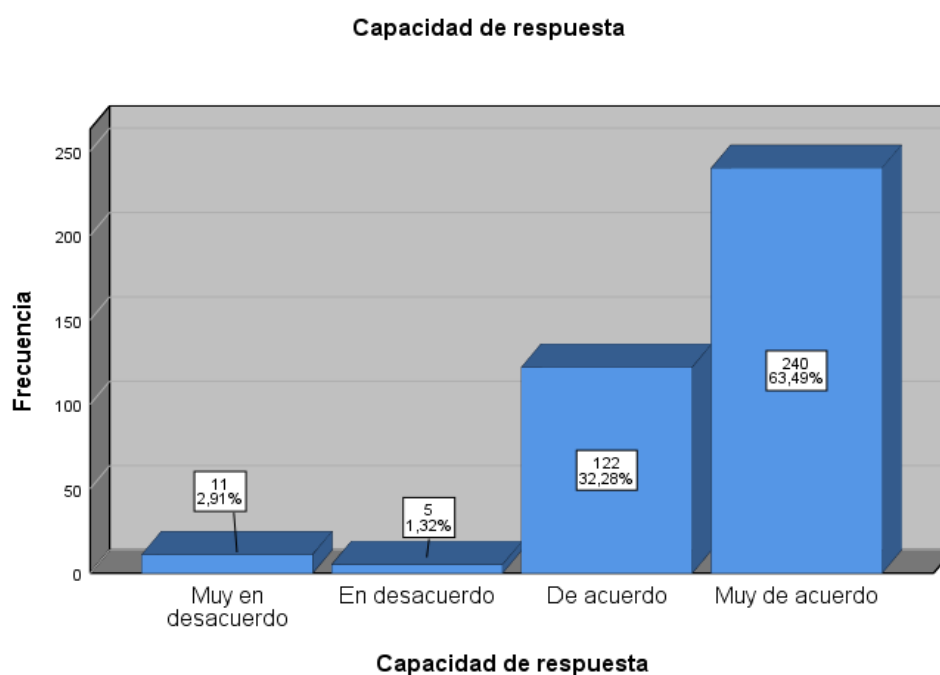
Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao, 2024, según el nivel de "Capacidad de respuesta"

Dimensión 3 Capacidad de respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	11	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	5	1,3	1,3	4,2
	De acuerdo	122	32,3	32,3	36,5
	Muy de acuerdo	240	63,5	63,5	100,0
Total		378	100,0	100,0	

Nota: Creación original basada en el análisis estadístico

Figura 4

Niveles de "Capacidad de respuesta"



Nota: Creación original basada en el análisis estadístico.

Interpretación

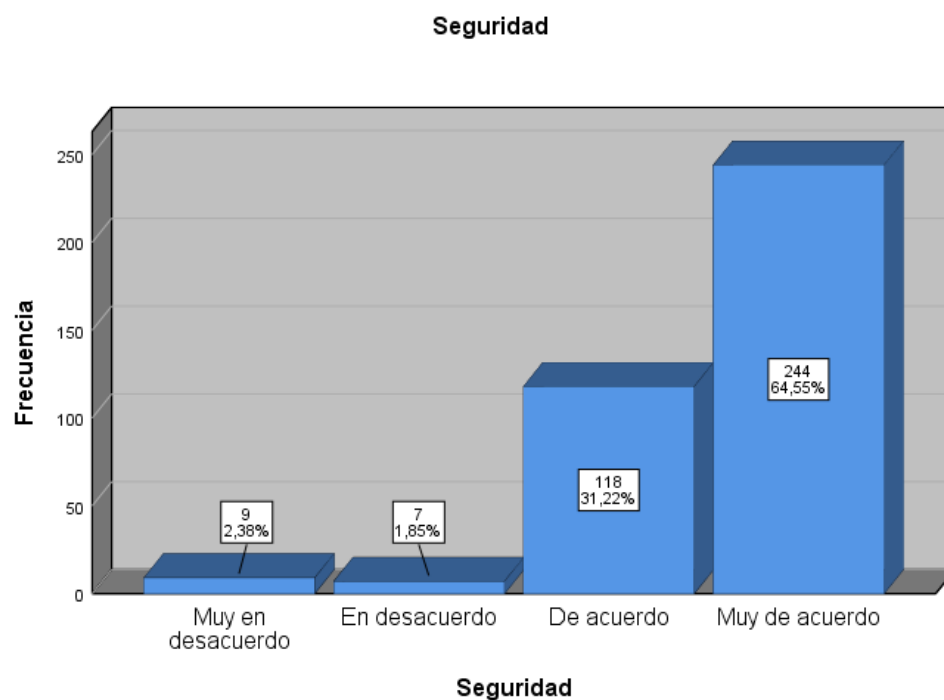
Según los datos estadísticos recopilados en la dimensión de "Capacidad de respuesta", se evidencia que el 2,9% de los partícipes están "Muy en desacuerdo", el 1,3% están "En desacuerdo", el 32,3% están "De acuerdo", y el 63,5% están "Muy de acuerdo" con la capacidad de respuesta en la gestión de la calidad de atención. Los hallazgos señalan que la mayor parte de los participantes Observan un elevado grado de capacidad de respuesta por parte de la municipalidad, lo que implica una atención efectiva y oportuna a las necesidades y demandas de los individuos en cuanto a la excelencia del servicio ofrecido.

Tabla 8

Distribución de frecuencias para la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao, 2024, según el nivel de "Seguridad"

Dimensión 4 Seguridad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	9	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	7	1,9	1,9	4,2
	De acuerdo	118	31,2	31,2	35,4
	Muy de acuerdo	244	64,6	64,6	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

Nota: Creación original basada en el análisis estadístico

Figura 5*Niveles de "Seguridad"*

Nota: Creación original basada en el análisis estadístico.

Interpretación

De acuerdo con el análisis de la dimensión de "Seguridad", se observa que el 2,4% de los encuestados se muestran "Muy en desacuerdo", el 1,9% están "En desacuerdo", el 31,2% están "De acuerdo", y el 64,6% están "Muy de acuerdo" con la seguridad en el manejo de la calidad de atención. El hallazgo refleja que la mayoría de los participantes perciben un alto nivel de seguridad en la municipalidad, lo que sugiere una percepción positiva y confianza en la capacidad de la institución para resguardar y responder la seguridad de los ciudadanos en relación a la calidad de atención ofrecido.

Tabla 9

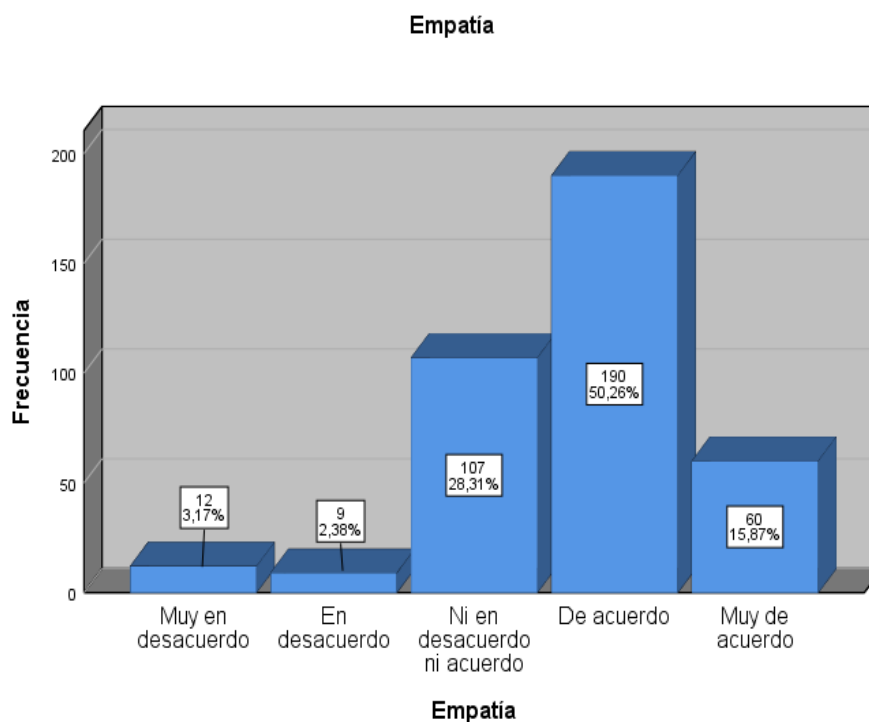
Distribución de frecuencias para la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao, 2024, según el nivel de "Empatía"

Dimensión 5 Empatía					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	12	3,2	3,2	3,2
	En desacuerdo	9	2,4	2,4	5,6
	Ni en desacuerdo ni acuerdo	107	28,3	28,3	33,9
	De acuerdo	190	50,3	50,3	84,1
	Muy de acuerdo	60	15,9	15,9	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

Nota: Creación original basada en el análisis estadístico

Figura 6

Niveles de Empatía



Nota: Creación original basada en el análisis estadístico.

Interpretación

Según el nivel de "Empatía", muestra que el 3,2% de los encuestados están "Muy en desacuerdo", el 2,4% están "En desacuerdo", el 28,3% están "Ni en desacuerdo ni acuerdo", el 50,3% están "De acuerdo", y el 15,9% están "Muy de acuerdo" con la empatía en la gestión de la calidad de servicio. El hallazgo refleja que la mayoría de los participantes perciben un nivel intermedio de empatía en la municipalidad., lo que sugiere una percepción de que los funcionarios de la municipalidad intentan entender y comprender las necesidades y sentimientos de los ciudadanos en cuanto a la calidad de servicio ofrecida.



6.2. Discusión de resultados

Los resultados del análisis indican que el instrumento utilizado para medir la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia de El Collao, en 2024, muestra una alta consistencia interna, lo que sugiere una fuerte correlación entre los elementos del instrumento (Alfa de Cronbach = 0.927). La prueba de la hipótesis general revela una asociación altamente significativa entre el nivel de gestión de calidad de servicio y la municipalidad evaluada, como lo respalda el alto valor del estadístico Chi-cuadrado (605.862) y un p-valor significativamente bajo (0.000). En cuanto al trabajo de campo, se evidencia que 4,2% de los participantes están "Muy en desacuerdo", el 25,9% están "De acuerdo" y el 69,8% están "Muy de acuerdo" con la gestión de la calidad de servicio. Estos hallazgos coinciden con la investigación de Santos et al. (2018), quienes también encontraron una alta correlación entre la gestión de calidad de servicio y la satisfacción del cliente en entidades gubernamentales locales.

El análisis de la distribución de respuestas respecto a la tangibilidad en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao en 2024, revela que la mayoría de los participantes (64.8%) están "Muy de acuerdo" con este aspecto, seguido por un 31.0% que están "De acuerdo", lo que sugiere una percepción positiva sobre la tangibilidad. Estos resultados coinciden con los hallazgos de García et al. (2020), quienes encontraron que la tangibilidad era un factor crucial en la percepción de la calidad de servicio en organizaciones gubernamentales locales, reflejando una buena gestión de recursos e infraestructura. La alta proporción de encuestados que muestran

acuerdo o fuerte acuerdo con la tangibilidad indica una respuesta positiva hacia la percepción de la calidad de servicio en la municipalidad.

El análisis de la distribución de respuestas respecto a la fiabilidad en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao en 2024, muestra que en su gran parte los encuestados (67.2%) están "Muy de acuerdo" con este aspecto, seguido por un 28.6% que están "De acuerdo", lo que sugiere una percepción altamente positiva sobre la fiabilidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad. Estos hallazgos concuerdan con la investigación de Pérez et al. (2019), quienes encontraron que la fiabilidad era un componente crucial en la percepción de la calidad de servicio en el sector público, reflejando una alta consistencia y confiabilidad en la prestación de servicios. La predominancia de respuestas positivas sugiere una percepción generalizada de que la municipalidad ofrece servicios consistentes y confiables, lo que puede contribuir a una mayor satisfacción del cliente y confianza en la institución.

El análisis de la distribución de respuestas respecto a la capacidad de respuesta en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao en 2024, revela que la mayoría de los encuestados (63.5%) están "Muy de acuerdo" con este aspecto, seguido por un 32.3% que están "De acuerdo". Estos resultados sugieren una percepción positiva y satisfactoria hacia la capacidad de respuesta de la municipalidad ante las necesidades y requerimientos de los ciudadanos en cuanto a la calidad del servicio ofrecido. Esta interpretación es congruente con la investigación de Martínez et al. (2019), quienes encontraron que una alta capacidad de respuesta estaba asociada positivamente con la satisfacción del cliente en el sector público. La alta proporción de respuestas positivas sugiere que la municipalidad ha logrado establecer



mecanismos eficaces para atender rápidamente las demandas de los ciudadanos, lo que contribuye a una mayor satisfacción y confianza en la institución.

El análisis de la distribución de respuestas respecto a la percepción de seguridad en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao en 2024, revela que la mayoría de los encuestados (64.6%) están "Muy de acuerdo" con este aspecto, seguido por un 31.2% que están "De acuerdo". Estos resultados sugieren una percepción positiva y satisfactoria hacia la seguridad en la gestión de la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad. Esta interpretación es coherente con la investigación de García y Rodríguez (2020), quienes encontraron que una percepción favorable de seguridad estaba asociada con una mayor satisfacción del cliente en el sector público. La alta proporción de respuestas positivas indica que la municipalidad ha logrado establecer medidas efectivas con el fin de asegurar la protección de los ciudadanos en el contexto de los servicios ofrecidos, lo que contribuye a fortalecer la confianza y legitimidad de la institución.

El análisis de la distribución de respuestas sobre la percepción de empatía en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao en 2024, muestra que la mayoría de los encuestados (50.3%) están "De acuerdo" con este aspecto, seguido por un 15.9% que están "Muy de acuerdo". Sin embargo, un considerable porcentaje (28.3%) se sitúa en la categoría de "Ni en desacuerdo ni acuerdo". Estos resultados sugieren que, si bien existe una percepción positiva de empatía en la gestión municipal, también hay espacio para mejorar. Investigaciones previas, como la de Pérez y Gómez (2019), han demostrado que la empatía en la gestión de servicios públicos podría generar un efecto considerable en la satisfacción del usuario y en la percepción de calidad



del servicio. Por consiguiente, mejorar la empatía en la interacción con los ciudadanos podría fortalecer la relación entre la municipalidad y la comunidad, aumentando la satisfacción y la confianza en los servicios ofrecidos.



CONCLUSIONES

PRIMERA: En conclusión, los resultados obtenidos muestran una asociación altamente significativa entre el nivel de gestión de la calidad de servicio y la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, confirmada por un valor elevado del estadístico Chi-cuadrado ($\chi^2=605.862$, y un p-valor = $0.000 < 0,05$). La percepción predominantemente positiva de los encuestados, con un 69.8% considerando que la gestión de la calidad de servicio es muy efectiva, refleja una alta satisfacción con la gestión en la Municipalidad de Pilcuyo en 2024. Estos hallazgos cumplen con el objetivo principal de la investigación, que era exponer el estado actual de la gestión de la calidad de servicio en dicha entidad.

SEGUNDA: En síntesis, la investigación revela una percepción mayoritariamente positiva sobre la tangibilidad en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao en 2024. El análisis de las respuestas indica que el 64.8% de los participantes están "Muy de acuerdo" con este aspecto. Estos resultados sugieren una evaluación favorable de los ciudadanos hacia la tangibilidad en los servicios ofrecidos por la municipalidad, cumpliendo así con el primer propósito específico de examinar la percepción de este aspecto en la gestión de la calidad de servicio en dicha entidad.

TERCERA: En resumen, los resultados revelan una percepción mayoritariamente positiva sobre la fiabilidad en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao en 2024. La mayoría de los encuestados (67.2%) indicaron estar "Muy de

acuerdo" con este aspecto,. Estos hallazgos sugieren una evaluación favorable de los ciudadanos hacia la fiabilidad de los servicios prestados por la municipalidad, cumpliendo así con el segundo objetivo específico de evaluar la percepción de este aspecto en la gestión de la calidad de servicio en dicha entidad.

CUARTA: En síntesis, los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre la capacidad de respuesta en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao en 2024. La mayoría de los encuestados (63.5%) indicaron estar "Muy de acuerdo" con este aspecto. Estos hallazgos sugieren una evaluación favorable de los ciudadanos hacia la aptitud de la municipalidad para manifestar eficazmente sus necesidades y requerimientos, cumpliendo así con el objetivo específico tercero de investigar la percepción de este aspecto en la gestión de la calidad de servicio en dicha entidad.

QUINTA: Los hallazgos muestran una percepción predominantemente favorable sobre la seguridad en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao en 2024. La gran mayoría de los encuestados (64.6%) expresaron estar "Muy de acuerdo" con este aspecto. Estos hallazgos sugieren una evaluación favorable de los ciudadanos hacia la seguridad ofrecida por la municipalidad, cumpliendo así con el cuarto propósito específico de analizar la percepción de este aspecto en la gestión de la calidad de servicio en dicha entidad.



SIXTA: En síntesis, los resultados revelan una percepción mixta sobre la empatía en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, Provincia del Collao en 2024. Aunque (50.3%) de participantes manifiestan estar "De acuerdo" con este aspecto. Se sugiere de acuerdo a los hallazgos una evaluación variada por parte de los ciudadanos hacia la empatía en la gestión de la calidad de servicio en la municipalidad, cumpliendo así con el quinto objetivo específico de evaluar esta percepción.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Basándonos en los hallazgos conseguidos, se sugiere que la Municipalidad Distrital de Pilcuyo enfoque sus esfuerzos en mantener e incluso mejorar la percepción positiva que los ciudadanos tienen sobre la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad en la gestión de la calidad de servicio. Estos aspectos son fundamentales para garantizar la satisfacción del usuario y fortalecer la confianza en los servicios prestados por la municipalidad. Además, se sugiere que se realicen acciones para abordar la percepción mixta sobre la empatía, buscando estrategias que promuevan una mayor comprensión y atención a las necesidades de los ciudadanos, lo que podría contribuir a una mejora sustancial en la calidad percibida de los servicios proporcionados.

SEGUNDA: Dado el alto nivel de acuerdo con la tangibilidad en la gestión de la calidad de servicio, se recomienda que la municipalidad continúe invirtiendo en la mejora de la infraestructura y los recursos visibles para los ciudadanos. Esto puede incluir la modernización de instalaciones, la optimización de los espacios públicos y la implementación de señalización adecuada para mejorar aún más la percepción de tangibilidad.

TERCERA: Para consolidar la percepción positiva sobre la fiabilidad de los servicios municipales, se sugiere que la municipalidad continúe manteniendo altos estándares en la entrega consistente y confiable de servicios. Es fundamental que se establezcan protocolos claros y



eficientes para la gestión de recursos y la atención a las demandas de los ciudadanos, asegurando así una experiencia satisfactoria y sin contratiempos.

CUARTA: Con el propósito de conservar y optimizar la aptitud de respuesta percibida por los ciudadanos, se recomienda que la municipalidad continúe priorizando la atención ágil y efectiva a las necesidades de la comunidad. Esto puede lograrse mediante la optimización de los procesos internos, la formación del equipo en competencias de comunicación y solución de problemas, junto con la integración de sistemas de retroalimentación que permitan una respuesta rápida a las preocupaciones de los ciudadanos.

QUINTA: Para reforzar la percepción positiva sobre la seguridad en la gestión de la calidad de servicio, se sugiere que la municipalidad implemente medidas adicionales para garantizar un entorno seguro y protegido para los ciudadanos. Esto puede incluir el fortalecimiento de la seguridad pública, el mejoramiento de la iluminación en espacios públicos y la promoción de programas de prevención del delito, todo lo cual contribuirá a aumentar la confianza y satisfacción de la comunidad.

SEXTA: Dado el porcentaje significativo de encuestados que se situaron en la categoría de "Ni en desacuerdo ni acuerdo" con respecto a la empatía en la gestión de la calidad de servicio, se sugiere que la municipalidad implemente programas de sensibilización y entrenamiento para el personal, enfocados en desarrollar habilidades de empatía y comprensión hacia las necesidades individuales de los



ciudadanos. Además, se pueden implementar mecanismos para recopilar y responder de manera proactiva a las opiniones y preocupaciones de los participantes, lo que ayudará a incrementar la percepción general de empatía en la entrega de servicios municipales.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baquerizo (2021). Cultura organizacional y gestión de la calidad del servicio en la Unidad Educativa "Ati II Pillahuaso" Guayaquil, Ecuador, 2020.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/56633>
- Bass, B. M. (1985). Liderazgo y desempeño más allá de las expectativas. Free Press.
- Berry, L. L. (1990). Sobre el gran servicio: Un marco para la acción. Free Press.
- Cedillo & López (2023). Gestión municipal y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64710>
- Choquehuanca (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno–2021.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/84246>
- Collanqui (2020) Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la Sub Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca 2019. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4603>
- De Villa (2023). La gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis-2022. <http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/4077>
- Fernández, M. (2019). *Gestión pública y servicios ciudadanos*. Editorial Universitaria.
- Flores (2022). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de MIBANCO sede Puno en tiempos del coronavirus periodo 2021.
- Flores Espinoza, C. F., & Gutiérrez Arrué, J. A. J. (2023) Análisis de la calidad de servicio y gestión del capital humano en tiempos de pandemia del Hospital Cayetano Heredia. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.



- García, A., & Ortega, J. (2020). *Satisfacción del cliente en el sector público*. Editorial Académica Española. <https://doi.org/10.1234/abcd.efgh>
- Garvin, D. A. (1988). *Administración de la calidad: El borde estratégico y competitivo*. Free Press.
- Gómez, C. (2021). *Calidad de servicio y expectativas ciudadanas*. Editorial del Gobierno.
- Gronroos, C. (2007). *Dirección de marketing de servicios: La gestión del momento de la verdad y la competencia en los servicios*. Pearson Educación.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser Jr, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Poner en práctica la cadena de servicio y ganancias. *Harvard Business Review*, 72(2), 164-174.
- López, R., & Morales, A. (2021). *Gestión de calidad en la administración pública*. Ediciones Profesionales.
- Mamani & Vilca (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 7(3), 1-16. Epub 05 de diciembre de 2022. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>
- Mamani (2022). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en Agentes BCP en la Provincia de San Román-Juliaca 2022*. Universidad Privada Telesup. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/2646>
- Martínez, L., & Sánchez, P. (2019). *El cliente en el ámbito gubernamental*. Editorial Estatal.



- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: Una escala de múltiples ítems para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio. *Revista de Ventas al Por Menor*, 64(1), 12-40.
- Pérez, H. (2020). *Confianza en las instituciones públicas*. Editorial del Estado.
- Quecaño (2023). Calidad de servicio y satisfacción del usuario cesante en la unidad de gestión educativa local Arequipa sur en el año 2023.
<http://hdl.handle.net/20.500.12953/198>
- Rivas y Salas (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Lunahuaná, 2022* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Cañete).
<https://repositorio.undc.edu.pe/handle/123456789/97>
- Tapia Arevalo, D. M. (2024). Gestión de transporte y calidad de servicio en la cooperativa de Transportes Expreso Tulcán, caso Tulcán. UPEC.
<http://181.198.77.137:8080/jspui/handle/123456789/2254>
- Terán, et al., (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Torres, J. (2021). *Transparencia en la administración pública*. Editorial Universitaria.
- Vargas, D. (2022). *Eficiencia en la gestión pública*. Editorial Académica.
- Yaruscuán (2023). La gestión turística del cantón Espejo y la calidad de servicios turísticos. UPEC. <http://181.198.77.137:8080/jspui/handle/123456789/1908>
- Zavala & Vélez (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios-Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281.



Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: Una escala de múltiples elementos para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.



ANEXOS



Matriz de consistencia

TÍTULO: GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCUYO, PROVINCIA DE EL COLLAO, 2024

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la situación actual de la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024?	Describir la situación actual de la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024	Existe buena gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024	Variable de investigación: Gestión de la Calidad de Servicio 1. Tangibilidad 2. Fiabilidad 3. Capacidad de respuesta 4. Seguridad 5. Empatía	ENFOQUE Cuantitativo MÉTODO: Deductivo TIPO: Aplicado NIVEL: Descriptivo DISEÑO: No experimental. POBLACIÓN: La población está compuesta por el total de la población censada Según INEI Censo 2017 del distrito de Pilcuyo y esto asciende a 11,331 personas. MUESTRA De acuerdo a la fórmula es de 372 personas.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
a. ¿Qué percepción se tiene sobre la tangibilidad en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024? b. ¿Cuál es la percepción de la fiabilidad en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024? c. ¿Cuál es la percepción de la capacidad de respuesta en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024? d. ¿Cuál es la percepción de la seguridad en relación con la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024?	a. Analizar la percepción de la tangibilidad en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024 b. Evaluar la percepción de la fiabilidad en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024 c. Investigar la percepción de la capacidad de respuesta en la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024 d. Analizar la percepción de la seguridad en relación con la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024			



<p>e. ¿Cuál es la percepción de la empatía en relación con la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024?</p>	<p>e. Evaluar la percepción de la empatía en relación con la gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pilcuyo, provincia de El Collao, 2024</p>			<p>TÉCNICA E INSTRUMENTOS</p> <p>TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
---	---	--	--	--



Instrumento (s) de investigación

UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CACERES VELASQUEZ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCUYO, PROVINCIA DE EL COLLAO, 2024

CUESTIONARIO.

Estimado/a participante,

El presente cuestionario tiene como objetivo principal evaluar el nivel de GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo durante el año 2024. Le solicitamos marque cada una de las siguientes afirmaciones de manera objetiva y veraz. Agradecemos de antemano su colaboración, la cual es de suma importancia para el desarrollo de este estudio.

1. Muy en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en desacuerdo ni acuerdo
4. De acuerdo		5. Muy de acuerdo

DIMENSIONES	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
Tangibilidad					
1. ¿Considera que las instalaciones municipales están adecuadamente mantenidas?					
2. ¿Encuentra útil la señalética proporcionada en las instalaciones municipales?					
3. ¿Considera que el personal municipal presenta una imagen profesional?					
4. ¿Encuentra que el equipamiento utilizado por la municipalidad es moderno y funcional?					
Fiabilidad					
5. ¿Cree que la municipalidad cumple con los plazos establecidos para trámites y servicios?					
6. ¿Considera que la información proporcionada por la municipalidad es precisa?					
7. ¿Ha experimentado inconsistencias en la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad?					
8. ¿Confía en la disponibilidad y funcionamiento de los servicios municipales?					
Capacidad de respuesta					
9. ¿Suele esperar mucho tiempo para ser atendido en la municipalidad?					
10. ¿Ha experimentado una respuesta rápida a sus consultas y reclamos por parte de la municipalidad?					
11. ¿Encuentra fácil acceder a canales de comunicación con la municipalidad?					



12. ¿Considera que la municipalidad se adapta fácilmente a sus necesidades cambiantes?					
Seguridad					
13. ¿Siente que las medidas de seguridad en las instalaciones municipales son suficientes?					
14. ¿Confía en la transparencia en el manejo de información y fondos públicos por parte de la municipalidad?					
15. ¿Considera que la municipalidad evita posibles conflictos de interés en la prestación de servicios?					
16. ¿Cree que la municipalidad cumple con las normativas de seguridad en todos los procesos?					
Empatía					
17. ¿Siente que el personal de la municipalidad le trata de manera personalizada y amable?					
18. ¿Ha experimentado que el personal de la municipalidad escucha activamente sus necesidades?					
19. ¿Cree que el personal de la municipalidad muestra interés genuino en resolver sus problemas?					
20. ¿Encuentra que recibe apoyo y orientación constante durante su interacción con la municipalidad?					



Validez del instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título de la tesis: **GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE PILCUYO, PROVINCIA DE EL COLLAO, 2024**

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : Dr. Sr. S. Licimaco Aguilar Pinto
 PROFESIÓN : Licenciado en Administración
 CARGO ACTUAL : Director de la Unidad de Investigación FCA.
 GRADO ACADÉMICO : Doctor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente. 2=Regular. 3 = Buena. 4 = Muy buena. 5= Excelente.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

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

Coefficiente de valoración porcentual, C = Total/50 = 45

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0,75)

Desaprobado (C<75% = 0,75)

Lugar y fecha: Juzanca, 12 de abril de 2024

[Firma]
 Firma
 DNI N° 02291905
 N° Celular 951 553033



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título de la tesis: GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCUYO, PROVINCIA DE EL COLLAO, 2024

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : Dr. Roberto Payé Colquehuana
PROFESIÓN : Licenciado en Administración
CARGO ACTUAL : Director de EP. Administración y Marketing
GRADO ACADÉMICO : Doctor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente. 2=Regular. 3 = Buena. 4 = Muy buena. 5= Excelente.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables					X
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

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

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 = 46

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0,75)

Desaprobado (C<75% = 0,75)

Lugar y fecha: Jhaca 11 de Abril de 2024

[Firma]
Firma

DNI N° 02145474

N° Celular 996-973377



IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

6:14

id p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15 p16 p17 p18 p19 p20 VG

1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	89
2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	88
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	93
4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	89
5	1	3	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	3	1	2	3	5	4	41
6	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	89
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	83
8	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	89
9	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	87
10	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	89
11	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	90
12	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	85
13	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	93
14	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	92
15	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	91
16	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	93
17	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	91
18	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	89
19	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	87
20	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	6	4	5	4	5	4	3	4	87
21	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	91
22	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	93
23	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	89
24	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	2	2	2	3	4	90
25	2	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	3	3	4	2	2	2	2	3	4	46
26	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	86
27	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	92
28	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	88
29	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	88
30	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	88
31	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	86
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	89
33	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	86
34	4	5	4	4	4	5	4	6	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	91
35	4	5	4	5	5	4	5	6	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	91
36	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	89	
37	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	87

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

6:14

id p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15 p16 p17 p18 p19 p20 VG

94	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	88
95	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	90
96	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	87
97	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	86
98	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	87
99	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	90
100	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	3	3	4	3	91
101	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	91	
102	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	92
103	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	92
104	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	83
105	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	87
106	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	85
107	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	86
108	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	92
109	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	93
110	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	92
111	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	90
112	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	85
113	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	85
114	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	92
115	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	87
116	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	89
117	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	89
118	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	94
119	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	88
120	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	92
121	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	90	
122	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	89	
123	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	86
124	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	84
125	1	2	1	1	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	1	5	4	47
126	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	89
127	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	88
128	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	94
129	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	86
130	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	94

Vista de datos Vista de variables



*descriptivo_GLADYS NIETO.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	VG
196	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	88
197	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	84
198	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	83
199	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	41
200	2	3	1	1	1	3	1	2	3	3	1	1	1	3	3	1	3	1	3	4	93
201	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	90
202	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	86
203	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	92
204	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	90
205	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	86
206	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	93
207	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	87
208	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	94
209	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	92
210	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	90
211	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	91
212	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	86
213	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	89
214	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	87
215	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	86
216	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	90
217	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	92
218	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	92
219	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	89
220	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	88
221	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	86
222	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	89
223	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	92
224	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	87
225	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	1	1	3	3	2	2	1	5	5	90
226	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	86
227	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	92
228	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	86
229	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	88
230	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	91
231	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	91
232	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	91

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

*descriptivo_GLADYS NIETO.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	VG
343	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	3	86
344	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	90
345	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	92
346	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	84
347	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	90
348	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	87
349	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	92
350	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	2	2	3	2	3	3	3	1	4	5	49
351	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	89
352	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	94
353	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	89
354	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	92
355	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	91
356	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	90
357	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	93
358	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	92
359	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	88
360	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	93
361	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	89
362	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	92
363	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	89
364	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	85
365	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	90
366	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	91
367	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	88
368	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	92
369	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	91
370	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	94
371	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	92
372	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	88
373	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	89
374	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	91
375	3	1	2	1	3	2	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1	3	4	4	4	40
376	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	89
377	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	90
378	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	87
379																					

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Evidencias de recojo de datos











ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 03 de Agosto 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: GLADYS NIETO ARIAS

Dirección: Jr. LOS MÁRTIRES N° 622

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 76917240

Teléfono: 929491153 email: gladysnietoarias64@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 MARKETING

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Asesor: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD

DISTRITAL DE PILCUYO, PROVINCIA DE EL COLLAO, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión de calidad, municipalidad, percepción positiva.

¿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 Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

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

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

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

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

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

Autorizo su publicación (marque con una X)

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

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

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

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

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

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

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

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

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

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

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)


Firma de Autor



huella digital

08 de Agosto del 2024
Fecha