UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

GESTIÓN PUBLICA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA -2025.

Tesis para optar el grado académico

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

JOHN MIKEY, CASTRO ARMAS

Pucallpa – Perú

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O DOCTOR

En la Sala de Grados de la Escuela de Posgrado de la UNU, siendo las 8:00... horas, del día 28. ... de ABRIL..... del 2026, ante el Jurado de Tesis constituido por :

PRESIDENTE: Dr. JULIO CESAR PASTOR SEGURA
SECRETARIO: Dr. PEDRO JULIAN ORTEÑO CARDONA
VOCAL: Dr. WALTER ORTIZ MEZA

Don(ña) JOHN MIKEY CASTRO ARMAS, aspirante al Grado de MAESTRO en GESTION PUBLICA, Mención .....o DOCTOR en....., inicia el acto defensa pública con la exposición de la tesis titulada GESTION PUBLICA Y CALIDAD DE ATENCION EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA - 2025

Concluido el acto de sustentación los miembros del Jurado procedieron a evaluar al sustentante obteniendo el siguiente puntaje, considerando los criterios siguientes:

Nº	CRITERIO	RANGO	PUNTAJE
1	Presentación personal	0 - 4	4
2	Dicción y dominio de escenario	0 - 4	3
3	Desarrollo del contenido: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones	0 - 4	3
4	Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente	0 - 4	3
5	Aporte a la maestría o mención y a la comunidad	0 - 4	3
TOTAL			16

Calificación: Puntaje ejemplo: 18/20..... 16/20
Conclusiones: [Aprobado, Aprobado con distinción, Aprobado con observaciones, Desaprobado]..... APROBADO
Observaciones: [Si las hubiera].....
Recomendaciones: [Si las hubiera].....

Los miembros del Jurado, firman el presente Acta en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 9:05:00 horas del 28.. de ...ABRIL..... del 2026

PRESIDENTE SECRETARIO VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TESIS

Nº V/107-2026.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que la Tesis titulada:

"GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA -2025."

Autor(es)	:	CASTRO ARMAS, JOHN MIKEY
Escuela	:	POSGRADO
Maestría	:	GESTIÓN PÚBLICA
Asesor(a)	:	Dr. ARBILDO PAREDES, HECTOR

Presenta un **porcentaje de similitud de 9%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,
De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica: "todo trabajo de investigación no debe superar el 10%". **En tal sentido, se declara, que la TESIS presenta un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia a solicitud del asesor.
En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 24/02/2026

Dr. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, JOHN MIKEY CASTRO ARMAS

Autor de la tesis titulada : GESTION PUBLICA Y CALIDAD DE ATENCION EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA - 2025

Sustentada el año: 2026

Asesor(a): DR. HECTOR ARBILDO PAREDES

Escuela de Posgrado

Maestría: GESTION PUBLICA

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 28/04/2026

Email: mikey.castro1789@gmail.com Firma:

Teléfono: 979608282 DNI: 80466260

DEDICATORIA

A Sebastián, Fabrizio, Valentino, Luciano y Cayetana, mis hijos, la fuerza que ilumina mis días y da sentido a cada esfuerzo. El amor puro e incondicional me ha dado la energía para seguir adelante, y cada paso en este camino ha sido impulsado por el deseo de ser el mejor ejemplo para todos mis hijos. Que este logro sea un recordatorio de que, con esfuerzo y dedicación todo es posible.

A Luzmila, mi Madre, quien con su amor, paciencia y sabiduría ha sido mi guía en cada momento. Gracias por ser ese pilar firme en los días más difíciles y por celebrar conmigo en los momentos de triunfo. Este logro no habría sido posible sin tu constante apoyo y tus palabras llenas de aliento.

A mis padres, Genaro Agustin y Luzmila, por ser mis modelos a seguir, quienes me enseñaron desde pequeño el valor del trabajo y la importancia de la educación. Su apoyo incondicional y los sacrificios que hicieron para que yo pudiera alcanzar mis metas son el verdadero fundamento de este logro

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali y la Escuela de Posgrado, por permitirme hacer realidad un anhelo que siempre fue mi deseo, lograr la constante superación y alcanzar el más alto grado que nuestra universidad otorga a nivel nacional, ya que esta Institución constituye el alma mater de mi formación profesional.

A la Municipalidad Distrital de Neshuya, entidad pública de gobierno local en el Distrito de Neshuya, provincia de Padre Abad, Ucayali, creada en 2015. Goza de autonomía política, económica y administrativa, y tiene personería jurídica de derecho público para promover el desarrollo local, gestionar servicios y ordenar el territorio, en cuyo interior en la actualidad nos cobija laboralmente y, al mismo tiempo las autoridades que lo dirigen nos brindaron todas las facilidades para el desarrollo de la presente investigación.

Al Dr. HÉCTOR Arbildo Paredes, asesor en la presente investigación por su apoyo decidido, en la ejecución de la presente investigación, poniendo de manifiesto su larga experiencia profesional como docente universitario y su alto grado de capacitación logrado

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Analizar la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya durante el año 2025. La metodología fue de tipo básico y con enfoque cuantitativo; diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 150 usuarios que acudían regularmente a la Municipalidad Distrital de Neshuya, y la muestra por 93 usuarios que acudían regularmente a la Municipalidad Distrital de Neshuya, seleccionados por muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizaron como instrumentos los cuestionarios para cada variable. Los resultados indican que el coeficiente de correlación Rho de Spearman (0,741) evidencia una relación positiva y alta entre la gestión municipal y la calidad de atención, lo que indica que a mejores niveles de gestión municipal se asocia una mayor calidad en la atención brindada. Asimismo, la significancia bilateral (0,000) demuestra que esta relación es estadísticamente significativa. Por lo que se concluye que existe relación entre la gestión municipal y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya durante el año 2025.

Palabras clave: eficiencia, modernización, participación, transparencia

ABSTRACT

The general objective of this research was to analyze the relationship between municipal management and the quality of service at the Neshuya District Municipality during the year 2025. The methodology was basic and quantitative, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The population consisted of 150 users who regularly visited the Neshuya District Municipality, and the sample comprised 93 users who regularly visited the Neshuya District Municipality, selected through non-probability sampling. Questionnaires were used as the data collection instruments for each variable. The results indicate that Spearman's Rho correlation coefficient (0.741) demonstrates a strong positive relationship between municipal management and the quality of service, indicating that better levels of municipal management are associated with higher quality service. Furthermore, the two-tailed significance (0.000) demonstrates that this relationship is statistically significant. Therefore, it is concluded that a relationship exists between municipal management and the quality of service in the Neshuya District Municipality during the year 2025.

Keywords: efficiency, modernization, participation, transparency

INTRODUCCIÓN

La gestión pública en los gobiernos locales constituye un elemento fundamental para garantizar servicios eficientes y una adecuada calidad de atención a la ciudadanía. En este sentido, la forma en que las municipalidades planifican, organiza y administran sus recursos influye directamente en la percepción y satisfacción de los usuarios. La Municipalidad Distrital de Neshuya enfrenta el desafío de fortalecer su gestión pública para responder de manera oportuna y eficaz a las demandas de la población. Por ello, la presente investigación analiza la relación entre la gestión pública y la calidad de atención durante el año 2025 (Hernández & Mendoza, 2018; PCM, 2022).

A nivel internacional, la gestión pública ha evolucionado hacia un enfoque orientado a resultados, eficiencia y atención centrada en el ciudadano. Organismos internacionales señalan que una gestión pública eficaz mejora la calidad de los servicios y fortalece la confianza de la población en las instituciones gubernamentales (OCDE, 2021). Diversas investigaciones destacan que los gobiernos locales que aplican modelos de gestión moderna, transparencia y evaluación del desempeño logran mejores niveles de calidad de atención y satisfacción ciudadana, consolidando una relación directa entre gestión pública y calidad del servicio ofrecido (World Bank, 2020).

En el contexto peruano, la gestión pública municipal presenta importantes retos relacionados con la eficiencia administrativa y la calidad de atención al ciudadano. El Estado peruano, mediante la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, promueve la mejora de los servicios públicos a través de procesos más ágiles, transparentes y orientados al usuario (PCM, 2022). No obstante, estudios recientes evidencian que aún persisten deficiencias en la gestión municipal que afectan la calidad de atención, lo que genera insatisfacción

ciudadana y demanda investigaciones que analicen esta problemática en los gobiernos locales del país (Contraloría General de la República, 2021).

A nivel local, la Municipalidad Distrital de Neshuya cumple un rol esencial en la provisión de servicios públicos y en la atención directa a los ciudadanos. Sin embargo, se han identificado percepciones diversas respecto a la calidad de atención brindada, las cuales podrían estar asociadas a la eficiencia de la gestión municipal. Estas situaciones evidencian la necesidad de evaluar cómo la gestión pública influye en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. En este contexto, el estudio busca generar evidencia que contribuya a la mejora de la gestión municipal y al fortalecimiento de la atención ciudadana en Neshuya durante el año 2025.

Además, que fue elaborada tomando en cuenta los reglamentos de la Universidad Nacional de Ucayali sobre la elaboración de producción científica; la estructura de la esta tesis es la siguiente:

El primer capítulo, corresponde a la presentación de la problemática de la investigación, en donde se exhibe el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.

El segundo capítulo, contiene al marco teórico en el que se encuentran los antecedentes consultados para la investigación y las bases teóricas de las variables de estudio.

El tercer capítulo, es el método empleado para el desarrollo de la tesis, mostrando el diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos empleados, el procedimiento de la recolección de datos y el procesamiento de estos.

El cuarto capítulo, son los resultados y la discusión de la investigación, que son obtenidos a partir de cada uno de los ejercicios de estadística descriptiva

e inferencial realizados para poder responder a los objetivos de la investigación, para posteriormente ser discutidos por medio del marco teórico desarrollado.

El quinto capítulo, presenta las conclusiones y recomendaciones finales sobre la investigación, dando respuesta a los objetivos y formulación del problema presentados.

Por último, las referencias bibliográficas de toda la información consultada, al igual que los anexos de la investigación

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA ..... **v**

AGRADECIMIENTO ..... **vi**

RESUMEN ..... **vii**

ABSTRACT ..... **viii**

INTRODUCCIÓN ..... **ix**

ÍNDICE GENERAL ..... **xii**

ÍNDICE DE TABLAS ..... **xv**

ÍNDICE DE FIGURAS ..... **xvi**

CAPÍTULO I **17**

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN **17**

1.1. Descripción del problema **17**

1.2. Formulación del problema **19**

1.2.1. Problema general **19**

1.2.2. Problemas específicos **19**

1.3. Objetivo General y objetivos específicos **20**

1.3.1. Objetivo General **20**

1.3.2. Objetivos específicos **20**

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis **21**

1.4.1. Hipótesis general **21**

1.4.2. Hipótesis especificas **21**

1.5. Variables 21

1.6. Justificación e importancia 24

1.7. Viabilidad 26

1.8. Limitaciones 27

CAPÍTULO II 29

MARCO TEÓRICO 29

2.1. Antecedentes 29

2.2. Bases teóricas 31

2.3. Definiciones conceptuales 46

2.4. Bases epistémicos 48

CAPÍTULO III 51

MARCO METODOLÓGICO 51

3.1. Tipo de investigación 51

3.2. Diseño y esquema de la investigación 51

3.3. Población y muestra 52

3.4. Instrumentos de recolección de datos 53

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos 54

CAPÍTULO IV 55

RESULTADOS 55

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS 55

4.2. RESULTADOS INFERENCIALES 57

CAPÍTULO V **63**

DISCUSIÓN DE RESULTADOS **63**

CONCLUSIONES **67**

SUGERENCIAS **69**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS **71**

ANEXOS **77**

ÍNDICE DE TABLAS

Pg.

Tabla 1. Variable 1. Gestión municipal.....22

Tabla 2. Variable 2. Calidad de Atención 23

Tabla 3. Variable gestión pública en la municipalidad distrital de Neshuya -2025 55

Tabla 4. Variable calidad de atención en la municipalidad distrital de Neshuya -2025 56

Tabla 5. Prueba de normalidad de variables 57

Tabla 6. Correlación de variables gestión municipal y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya durante el año 2025.....57

Tabla 7. Correlación entre la gestión municipal y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025 58

Tabla 8. Correlación de la gestión municipal y la eficiencia en la atención brindada por la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025 59

Tabla 9. Correlación de la gestión municipal y la percepción ciudadana sobre la atención recibida en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025.....60

Tabla 10. Correlación de la gestión municipal y las expectativas de los usuarios respecto a la atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025.....61

ÍNDICE DE FIGURAS

Pg.

Figura 1. *Variable gestión pública en la municipalidad distrital de Neshuya -2025* 55

Figura 2. *Variable calidad de atención en la municipalidad distrital de Neshuya -2025* 56

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

En este contexto, la gestión municipal constituye una función esencial orientada a atender y resolver las solicitudes y demandas de la ciudadanía. Por ello, resulta imperativo consolidar una administración pública eficiente, capaz de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y de responder de manera efectiva a las necesidades de la comunidad local. En consonancia con esta perspectiva, Solís et al. (2019) afirman que los gobiernos municipales deben ser fortalecidos mediante la promulgación de normativas adecuadas, el ejercicio de una gobernanza responsable y la consolidación de un federalismo genuino. Este enfoque permitiría una distribución justa de las responsabilidades, así como el fortalecimiento institucional y democrático, promoviendo además la participación activa de los ciudadanos en los procesos de gestión pública.

A nivel nacional, se presentan dificultades similares en el ámbito de la gestión municipal, caracterizadas por una deficiente coordinación de las funciones administrativas. Los equipos de trabajo dentro de los municipios carecen de una visión compartida respecto a los objetivos institucionales, y tanto los funcionarios como las autoridades muestran limitaciones en la administración adecuada de los bienes y recursos públicos. Del mismo modo, la atención dirigida a los ciudadanos se realiza de manera ineficiente, sin criterios de eficacia ni estrategias de gestión claramente definidas, lo que repercute negativamente en la calidad del servicio ofrecido. Como resultado, la población manifiesta insatisfacción con la atención recibida. En este sentido, Casiano y Cueva (2020)

señalan que el índice general de percepción ciudadana es negativo en un 30,99 %, y que existe una correlación entre el nivel de confianza de los ciudadanos y sus opiniones respecto a la gestión municipal.

De manera análoga, en el ámbito regional se observa que la atención proporcionada por los gobiernos municipales resulta insuficiente, debido a que las prácticas de gestión implementadas no alcanzan niveles de eficacia adecuados. Esta situación se agrava por la escasa inclusión de la ciudadanía en los procesos participativos relacionados con los asuntos públicos, así como por la limitada transparencia en la difusión de las acciones emprendidas en beneficio de la comunidad. Tales deficiencias generan inquietud y descontento entre los habitantes, quienes perciben una desconexión entre la administración municipal y sus necesidades reales.

En atención a lo expuesto previamente, se consideró pertinente llevar a cabo la presente investigación con el propósito de profundizar en el análisis del problema que afecta a las municipalidades en cuanto a la calidad de atención ofrecida y la gestión administrativa que desarrollan.

Desde una perspectiva teórica, la presente investigación adquiere relevancia particular, dado que en numerosas municipalidades la gestión pública enfrenta serias dificultades, principalmente debido a la limitada ejecución presupuestal y al escaso cumplimiento de los compromisos asumidos por las autoridades electas. Asimismo, la calidad de atención institucional constituye un aspecto crítico que requiere ser analizado y caracterizado, con el propósito de contribuir al perfeccionamiento de los procesos administrativos en beneficio de la ciudadanía. En este sentido, el desarrollo del estudio tiene como finalidad comprender en profundidad el comportamiento de las variables involucradas,

permitiendo así generar conocimiento útil para la mejora continua de la gestión municipal.

Desde una perspectiva práctica, la presente investigación reviste gran relevancia para la comunidad académica y las instituciones de educación superior encargadas de formar profesionales en gestión pública. Su aporte radica en ofrecer un marco referencial útil para el fortalecimiento de las competencias de los futuros gestores municipales, así como en servir de base para la realización de estudios posteriores orientados a mejorar los procesos de administración local.

Desde el enfoque metodológico, este estudio proporciona herramientas valiosas tanto en términos de instrumentos como de métodos y resultados que pueden ser aprovechadas en investigaciones futuras vinculadas al liderazgo transformacional y a la gestión institucional. La información generada será aplicable en contextos diversos y con muestras de mayor alcance, lo que permitirá ampliar el conocimiento sobre las dinámicas de gestión pública en escenarios distintos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y calidad de atención en la municipalidad distrital de Neshuya – 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la satisfacción en la municipalidad distrital de Neshuya – 2025?
- ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la eficiencia en la Municipalidad Distrital de Neshuya – 2025?

- ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la percepción de la atención en la municipalidad distrital de Neshuya – 2025?
- ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y las expectativas de la atención en la municipalidad distrital de Neshuya – 2025?

1.3. Objetivo General y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo General

- Analizar la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya durante el año 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

- Examinar la relación entre la gestión municipal y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025.
- Identificar la relación entre la gestión municipal y la eficiencia en la atención brindada por la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025.
- Evaluar la relación entre la gestión municipal y la percepción ciudadana sobre la atención recibida en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025.
- Determinar la relación entre la gestión municipal y las expectativas de los usuarios respecto a la atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya durante el año 2025.

1.4.2. Hipótesis especificas

- Existe una relación significativa entre la gestión municipal y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025.
- Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la eficiencia en la atención brindada por la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025.
- Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la percepción ciudadana sobre la atención recibida en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025.
- Existe una relación significativa entre la gestión municipal y las expectativas de los usuarios respecto a la atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025

1.5. Variables

- **Definición Conceptual de la Variable 1. Gestión municipal**

De acuerdo con Álvarez (2020), la gestión municipal se entiende como el proceso mediante el cual se dirige, orienta y atienden las necesidades de la población dentro del ámbito jurisdiccional correspondiente. Esta forma de administración pública tiene como propósito fundamental la asignación eficiente

y eficaz de los recursos disponibles, con el fin de promover el bienestar colectivo y cumplir con las funciones institucionales en beneficio de la comunidad.

- **Definición Operacional de la Variable 1. Gestión Municipal**

La variable gestión municipal ha sido operacionalizada a través de cuatro dimensiones fundamentales: planificación municipal, organización municipal, dirección municipal y control municipal. Para la recolección de datos, se aplicó una encuesta estructurada mediante un cuestionario compuesto por 16 ítems, dirigido a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Neshuya, con el objetivo de evaluar su percepción respecto al desempeño institucional en cada una de estas dimensiones.

Tabla 1. *Variable 1. Gestión municipal*

GESTIÓN MUNICIPAL	Planificación municipal	Toma de decisión
		Recursos destinados
		Recursos disponibles
	Organización municipal	Buenos servicios
		Estructura de la organización
		Recursos humanos
		Asignación de tareas
	Dirección municipal	Liderazgo del jefe
		Nivel de comunicación
		Manejo de conflictos
	Control municipal	Supervisión
		Evaluación del personal
		Monitoreo

Fuente: Elaboración propia

- **Definición Conceptual de la Variable 2. Calidad de Atención**

Según Arobes (2015), la calidad de atención se concibe como un proceso orientado a alcanzar la satisfacción integral y efectiva de los usuarios, en función de la respuesta que reciben frente a sus necesidades y solicitudes planteadas ante la institución.

- **Definición Operacional de la variable 2. Calidad de atención**

La variable calidad de atención ha sido operacionalizada mediante cuatro dimensiones clave: satisfacción, eficiencia, percepción y expectativa. Para su medición, se aplicó una encuesta estructurada compuesta por un cuestionario de 16 ítems, dirigida a los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de Neshuya. La recolección de datos se llevará a cabo a través de la aplicación directa de dicho instrumento, con el propósito de obtener información precisa sobre la percepción ciudadana respecto a la atención brindada por la entidad municipal.

Tabla 2.*Variable 2. Calidad de Atención*

Calidad de Atención	Satisfacción	Confiabilidad de
		Capacidad de
		Empatía al ciudadano ante el problema.
	Eficiencia en la atención	Calidez de atención
		Evaluación de alternativa de mejora
		Brindan servicios con eficiencia a la comunidad.
	Percepción de	Interés por las funciones

	la atención	Conocimientos sobre calidad
		Actitud frente al ciudadano
	Expectativas en la atención	Ser atento y saber escuchar al ciudadano ante su problema.
		Brindar confianza al ciudadano para atender su necesidad
		Relación amical

1.6. **Justificación e importancia**

Esta investigación se realizó con el propósito de analizar la relación de la gestión, con relación a la mejora en la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Neshuya, cuyo objetivo es aportar al conocimiento existente sobre la calidad de servicio, que permitirá mejorar los aspectos de carencia, en la información adecuada a los pobladores del mencionado distrito, así como acrecentar los promedios de satisfacción y el nivel de desempeño profesional. Esta investigación se llevó a cabo porque existe la necesidad de mejorar la gestión, en el que se evidencio a la organización, dirección y control con el fin de que la percepción de los usuarios en las oficinas, asimismo se reflejó la calidad en los servicios que prestan a los usuarios.

- **Justificación Social.**

El presente trabajo de investigación tiene como justificación social la necesidad de evaluar el comportamiento y el desempeño de los trabajadores y funcionarios que laboran en la municipalidad distrital de Neshuya y brindar una

atención oportuna a los usuarios durante el año 2025. Esta indagación surge del interés por identificar posibles deficiencias en los procesos de atención que afectan directamente a los usuarios de dicha munipalidad, quienes dependen de una gestión eficiente para el desarrollo de sus actividades administrativas y laborales.

Determinar el nivel de oportunidad en la atención permitirá generar propuestas de mejora orientadas a optimizar la calidad del servicio, fortalecer la transparencia institucional y promover una cultura organizacional centrada en la satisfacción del usuario. En consecuencia, los resultados de esta investigación contribuirán al bienestar de la comunidad Municipal y al fortalecimiento de la gestión pública.

- **Justificación Teórica.**

La presente investigación se sustenta teóricamente en la relevancia que tiene la gestión municipal dentro de la calidad de atención, especialmente en el marco de los procesos administrativos y operativos que garantizan el flujo eficiente de atención y servicios.

Desde esta perspectiva, se busca evidenciar cómo una gestión municipal bien estructurada contribuye a la oportuna atención de los usuarios, optimizando recursos, reduciendo tiempos de espera y fortaleciendo la percepción institucional. Diversos enfoques teóricos destacan que la eficiencia y calidad está estrechamente vinculada con la satisfacción del usuario final, lo que convierte a esta dimensión en un eje fundamental para el desarrollo organizacional y la mejora continua de los servicios públicos.

- **Justificación Metodológica**

La presente investigación se justifica metodológicamente en el uso riguroso de métodos, procedimientos y técnicas validados por expertos en el área de estudio, lo que garantiza la fiabilidad y pertinencia del enfoque adoptado. Para asegurar la coherencia interna del instrumento de recolección de datos, se aplicará una prueba piloto que permitirá verificar la adecuación de las variables y dimensiones seleccionadas, asegurando que estas respondan efectivamente al objetivo central del estudio.

Este enfoque metodológico es esencial para determinar con precisión el grado de relación ya sea positiva o negativa entre la gestión municipal y la calidad de atención brindada a los beneficiarios del Neshuya. La validación técnica y empírica de los instrumentos contribuirá a obtener resultados confiables, que sirvan como base para futuras decisiones institucionales orientadas a mejorar la eficiencia administrativa y el servicio.

1.7. **Viabilidad**

El presente estudio de investigación se considera viable por los siguientes fundamentos:

- Viabilidad teórica: El tema seleccionado cuenta con amplio respaldo bibliográfico, lo que permite acceder a información pertinente y actualizada a través de diversas fuentes como libros especializados, artículos científicos, revistas académicas y recursos digitales disponibles en internet. Esta riqueza documental facilita el desarrollo del marco teórico y el análisis conceptual del problema.
- Viabilidad de recursos humanos: Se dispone del acceso directo a los administrativos que forman parte de la municipalidad distrital de

neshuya constituyen la población y muestra del estudio. Su participación activa garantiza la recolección de datos confiables y representativos.

- Viabilidad temporal: La investigación está planificada para ejecutarse en un período de cinco meses dentro del año 2025, tiempo suficiente para desarrollar todas las etapas del proceso investigativo, incluyendo: planteamiento del problema, elaboración del marco teórico, diseño metodológico, recolección de información, procesamiento de datos, análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones.
- Viabilidad financiera: El estudio contará con recursos económicos propios, lo que asegura la cobertura de los gastos necesarios para su ejecución, tales como materiales, movilidad, impresión de instrumentos y otros requerimientos logísticos.

En conjunto, estos elementos garantizan la factibilidad del estudio, permitiendo alcanzar los objetivos propuestos con rigurosidad metodológica y pertinencia social

1.8. **Limitaciones**

El presente estudio no presenta limitaciones significativas en cuanto a su enfoque metodológico, ya que se sustenta en el diseño descriptivo correlacional y en aproximaciones no experimentales como la observación sistemática, las cuales han demostrado ser valiosas herramientas para el avance del conocimiento científico.

Estas estrategias permiten explorar y analizar fenómenos en contextos reales, facilitando la identificación de patrones, relaciones y tendencias que

pueden servir como base para futuras investigaciones de tipo experimental. En ese sentido, la investigación descriptiva correlacional no solo aporta evidencia empírica relevante, sino que también contribuye a la formulación de hipótesis más robustas y al diseño de intervenciones orientadas a la mejora de procesos institucionales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Salazar et al., (2021), Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano, cuyo objetivo fue caracterizar la calidad del servicio municipal desde la visión de los usuarios; emplearon un diseño descriptivo no experimental con encuesta a 157 ciudadanos; resultó que las dimensiones SERVQUAL (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) presentan brechas importantes; concluyeron que es necesaria una propuesta de mejora focalizada en seguimiento del servicio y atención virtual

Kon-Cedeño (2023), Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario, cuyo objetivo fue describir la relación entre calidad y satisfacción; utilizó metodología cuantitativa con cuestionarios y análisis estadístico; encontró correlación positiva entre dimensiones de calidad y satisfacción; concluyó en la necesidad de fortalecer procesos internos y evaluación continua.

Mejía (2023), Gestión administrativa y calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua (2019-2023), tuvo por objetivo evaluar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio; aplicó diseño cuantitativo correlacional con datos de proyectos y encuestas; halló que la gestión participativa mejora la eficiencia pero persisten brechas de institucionalidad; concluyó que la participación en presupuestos y capacitación técnica son claves.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Huarcaya (2024), Evaluación del servicio municipal y la satisfacción en Ccochaccasa, cuyo objetivo fue determinar la relación calidad-satisfacción; utilizó diseño correlacional transversal con encuesta a 338 ciudadanos; encontró insatisfacción en dimensiones críticas y relación positiva pero débil entre calidad y satisfacción; concluyó en la necesidad de mejoras sustantivas, transparencia y eficacia administrativa.

Meza Alcántara (2024), Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de Atención al Ciudadano (Selva Central, 2022), cuyo objetivo fue establecer la relación entre calidad y satisfacción; aplicó encuesta y análisis correlacional (Rho fuerte); resultó una correlación positiva alta entre calidad y satisfacción y concluyó reforzar capacitación y procesos de atención.

Marreros (2022), Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura (2021), con objetivo de determinar esa relación mediante encuesta a 384 ciudadanos y análisis SPSS; halló relación significativa y recomendó priorizar las áreas con mayor brecha entre expectativas y percepción.

2.1.3. Antecedentes Locales

Valera y Martín (2024), Gestión logística y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024; objetivo: determinar la relación entre gestión logística y calidad de servicio; metodología: estudio correlacional con encuestas a funcionarios y usuarios; resultado: correlación positiva alta (Rho ≈ 0.88); concluyeron que mejorar logística y compras públicas incide directamente en calidad.

Góngora & Tamani (2023), Gestión municipal y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo (2023); objetivo: evaluar relación entre gestión y calidad desde la perspectiva del trabajador

municipal; metodología cuantitativa correlacional aplicada a personal municipal; resultado: relación positiva entre gestión del talento y calidad de servicio; concluyeron en reforzar capacitación y clima organizacional.

Tapullima (2024), Recaudación fiscal y calidad de gestión presupuestal en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa (2023); objetivo: determinar la relación entre recaudación y calidad de gestión presupuestal; metodología: estudio aplicado con análisis de datos administrativos y encuestas; resultado: la eficacia en recaudación se asocia a mejor planificación presupuestal; concluyó que optimizar gestión tributaria mejora la capacidad de financiamiento y, por ende, la calidad de los servicios municipales.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión publica

2.2.1.1. Definición

La gestión pública municipal es el proceso sistemático mediante el cual las municipalidades organizan, administran y dirigen los recursos humanos, financieros y materiales para atender las necesidades colectivas del territorio local. Incluye planificación estratégica, ejecución de políticas, supervisión de servicios públicos y evaluación de resultados. Es el puente entre las demandas ciudadanas y las decisiones institucionales locales bajo principios de transparencia, eficiencia y responsabilidad. (LP Derecho, 2023; EP Newman, s. f.)

Desde una perspectiva administrativa, la gestión pública municipal implica la aplicación de técnicas de administración pública adaptadas al nivel local, que permiten convertir planes de desarrollo en proyectos concretos. Es el conjunto de mecanismos que enlazan presupuestos, procesos internos, control y

evaluación para transformar intenciones en acciones tangibles en el ámbito municipal. (LP Derecho, 2023)

En su dimensión democrática, la gestión pública municipal incorpora participación ciudadana, rendición de cuentas y control social local. Permite que los residentes influyan en las prioridades del municipio y supervisen el cumplimiento de objetivos. Así, la gestión no es solo técnica, sino un espacio de legitimidad política, en que la administración local responde ante la comunidad. (EP Newman, s. f.; Hegel.edu.pe, s. f.)

2.2.1.2. Teorías de gestión publica

- **Teoría de la Descentralización Administrativa**

La teoría de la descentralización administrativa sostiene que los gobiernos locales deben asumir competencias específicas para acercar los servicios y decisiones públicas a la ciudadanía. Según Ramos (2021), esta teoría en el ámbito municipal busca fortalecer la autonomía, la capacidad de gestión y la participación ciudadana, generando gobiernos locales más eficaces y responsables. En el Perú, se vincula directamente con la Ley Orgánica de Municipalidades, donde la descentralización se concibe como una herramienta para reducir desigualdades territoriales y fomentar el desarrollo sostenible, alineando la gestión local con políticas nacionales y regionales.

- **Teoría de la Gobernanza Local**

La teoría de la gobernanza local plantea que la gestión pública municipal no puede limitarse al accionar exclusivo del gobierno, sino que debe incluir la participación activa de actores sociales, privados y comunitarios. Como indica Pérez (2022), la gobernanza local promueve la colaboración interinstitucional, la corresponsabilidad y la transparencia en la toma de decisiones. Esta perspectiva

es esencial en el contexto peruano, donde los municipios enfrentan problemas de recursos limitados y alta demanda social, haciendo de la cooperación ciudadana un factor clave para garantizar legitimidad, eficacia y sostenibilidad en las políticas municipales.

2.2.1.3. Características

- **Descentralización y autonomía local.** La gestión pública municipal se caracteriza por la descentralización institucional que otorga a los gobiernos locales capacidad para tomar decisiones adaptadas a su contexto. En el Perú, la Ley Orgánica de Municipalidades reconoce autonomía administrativa, política y financiera —aunque limitada por normativa nacional— para desarrollar políticas locales. Esta característica favorece proximidad al ciudadano, aunque exige capacidades técnicas locales para su ejercicio. (Hegel.edu.pe; EP Newman, s. f.)
- **Orientación a resultados y eficiencia**. Una gestión municipal moderna busca que los recursos invertidos generen resultados medibles en servicios e infraestructura. Se adopta el enfoque de gestión por resultados, con indicadores y metas concretas para evaluar desempeño, optimizar costos y mejorar productividad. Esta orientación obliga a monitoreo constante y ajustes estratégicos. (Hegel.edu.pe; blog Desarrollo Global, 2023)
- **Transparencia y rendición de cuentas.** La municipalidad debe garantizar acceso a la información pública, publicar contratos, presupuestos y decisiones, y permitir mecanismos de fiscalización por parte de ciudadanos y órganos de control. Esto fortalece legitimidad y previene corrupción. (EP Newman, s. f.; blog Desarrollo Global, 2023)

- **Participación ciudadana y gobernanza local.** La gestión incluye mecanismos de concertación vecinal, presupuestos participativos, audiencias públicas y veedurías que involucran a la población en la toma de decisiones locales y el control de la gestión. (Hegel.edu.pe; LP Derecho, 2023)
- **Capacidad técnica y profesionalización**. El éxito de la gestión municipal depende de contar con funcionarios capacitados, estabilidad institucional y programas de formación continua. La profesionalización reduce dependencia política y garantiza continuidad en proyectos. (Capacidad de Gestión Administrativa, 2020; Hegel.edu.pe)
- **Modernización digital y gestión por procesos.** Las municipalidades modernas adoptan tecnología, trámites en línea y gestión por procesos para mejorar eficiencia y accesibilidad. Estas herramientas permiten agilizar trámites, reducir costos y fortalecer la relación con ciudadanos. (Gobierno Perú: Gestión por Procesos; Transparencia cultura, 2020)

2.2.1.4. Marco legal

En el Perú, la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N.º 27972) constituye el eje central del marco legal municipal. Esta norma determina la creación, naturaleza, autonomía, organización, competencias, funciones, bienes, régimen económico y relaciones de los gobiernos locales (Congreso de la República, 2021). Su aplicación es fundamental porque organiza las competencias y responsabilidades de las municipalidades, garantizando un marco institucional sólido para la gestión local.

Además de la ley orgánica, existen normas complementarias vinculadas a transparencia, finanzas públicas y modernización del Estado que inciden en la gestión municipal. Por ejemplo, la Ley de Transparencia y Acceso a la

Información Pública obliga a los municipios a publicar sus actos, contratos y rendir cuentas (Secretaría Nacional de la Juventud [Senaju], 2021). Estas normas fortalecen la rendición de cuentas y promueven la participación ciudadana en los asuntos municipales.

En años recientes, el Perú ha promovido normas de modernización administrativa que afectan a los municipios. Una de ellas es la implementación de gestión por procesos en entidades públicas, regulada por directrices estatales que impulsan eficiencia y calidad en los procedimientos municipales (Gobierno del Perú, 2022). De esta forma, los gobiernos locales se alinean con la política de modernización del Estado.

2.2.1.5. Importancia

La gestión pública municipal es esencial porque las municipalidades están más cerca de los ciudadanos y son responsables directas de servicios básicos locales como agua, limpieza, movilidad y seguridad. La calidad con que presten estos servicios incide directamente en el bienestar comunitario (Ramos & Valdez, 2022). La eficiencia en su gestión contribuye a mejorar las condiciones de vida de la población.

Asimismo, mediante una gestión eficaz, el municipio puede promover el desarrollo local, atraer inversiones, generar empleo y reducir desigualdades territoriales. Su papel en impulsar proyectos educativos, culturales, ambientales y económicos es estratégico para el progreso local (Mendoza & Quispe, 2021). La gestión municipal se convierte así en un motor para el desarrollo sostenible.

Finalmente, la importancia radica en que la gestión pública municipal fortalece la gobernanza democrática local: garantiza la participación ciudadana, exige rendición de cuentas y combate la corrupción. Estos aspectos contribuyen

a la legitimidad institucional y a la confianza social (Ponce & Herrera, 2020). Por ello, la gestión pública local no solo cumple un rol administrativo, sino también político y social.

2.2.1.6. El modelo de la nueva gestión publica

El modelo de la Nueva Gestión Pública (NGP) propone aplicar principios del sector privado al ámbito público: eficiencia, flexibilidad, orientación a resultados e innovación. Surge como una reforma para superar el modelo burocrático clásico, promoviendo una administración moderna orientada al ciudadano (Osorio & Campos, 2020).

En contextos municipales, la NGP impulsa herramientas como contratos por resultados, evaluación de desempeño, indicadores de gestión, externalización de servicios y benchmarking. Estas prácticas buscan promover responsabilidad, eficacia y mejor uso de recursos públicos locales (Alarcón, 2022). Su aplicación permite medir y mejorar el rendimiento de los municipios.

Sin embargo, la adopción del modelo enfrenta desafíos en el ámbito local: limitaciones institucionales, resistencia política y necesidad de adaptación con equidad social. La NGP debe ser modulada para no descuidar valores públicos como participación, equidad y responsabilidad (López, 2021). Esto garantiza que la eficiencia no se imponga sobre la justicia social.

2.2.1.7. Los gobiernos locales en un contexto de la gestión publica

En la estructura estatal peruana, los gobiernos locales (municipales) ocupan un rol vital dentro del sistema descentralizado, pues canalizan políticas nacionales hacia lo territorial y atienden directamente demandas vecinales. Representan el nivel más cercano del Estado (Zegarra, 2020).

En el contexto de la gestión pública, los gobiernos locales actúan como agentes implementadores de políticas, pues traducen planes nacionales o regionales en obras y servicios concretos, adaptados a realidades locales. Su capacidad de gestión impacta la eficacia de esas políticas (Ramírez, 2022).

Además, como entes públicos, los gobiernos locales integran dimensiones administrativas, políticas e institucionales: deben operar técnicamente, responder políticamente y fortalecer institucionalmente mecanismos de transparencia, control y legitimidad frente a sus ciudadanos (Huamán & Torres, 2021). Esto refleja su rol integral en el sistema democrático.

2.2.1.8. Competencias de los gobiernos locales

Según la Ley Orgánica de Municipalidades y normativa complementaria en Perú, los municipios tienen competencias exclusivas, delegadas y compartidas. Las exclusivas comprenden servicios públicos locales, urbanismo, tránsito, limpieza, abastecimiento y desarrollo urbano. (LP Derecho, 2023; Ley Orgánica de Municipalidades)

Entre las competencias específicas destacan: aprobar planes de desarrollo local concertado, presupuestos municipales; regular el uso del suelo, administrar servicios básicos; gestionar bienes y rentas municipales; promover la inversión local; legislar tasas, licencias y contribuciones conforme a ley. (LP Derecho, 2023; Gestión pública en gobiernos locales, LP Derecho, 2023)

Asimismo, las municipalidades pueden regular actividades locales en educación, cultura, turismo y salud dentro de lo permitido legalmente, promover participación ciudadana y ejecutar programas sociales locales. Estas competencias permiten que los municipios diseñen respuestas adaptadas a su

comunidad. (LP Derecho, 2023; Gestión pública en gobiernos locales, LP Derecho, 2023)

2.2.1.9. Dimensiones

- **Planificación municipal**

La planificación municipal es el proceso deliberado mediante el cual la autoridad local define metas, estrategias y proyectos de mediano y largo plazo para el desarrollo del territorio. Incluye diagnóstico participativo, establecimiento de prioridades, elaboración del Plan de Desarrollo Local Concertado, presupuestación por resultados y articulación interinstitucional (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2021). Sirve de brújula orientadora para la gestión anual e inversiones municipales, alineando recursos con objetivos de bienestar, crecimiento y sostenibilidad. A través de la planificación, la municipalidad puede anticipar necesidades, coordinar actores y asignar recursos eficientemente para impactar en la ciudadanía (Alarcón, 2022).

- **Organización municipal**

La organización municipal configura la estructura institucional mediante la distribución de responsabilidades, jerarquías y unidades funcionales para ejecutar las funciones del municipio. Comprende el diseño del organigrama, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), la especialización de unidades, la definición de roles y competencias internas, coordinación entre áreas, y mecanismos de enlace entre distrital y provincial (Huamán & Torres, 2021). Una organización adecuada facilita la ejecución eficiente de políticas, evita duplicidades, asegura rendición de cuentas interna y permite que la gestión responda coherentemente a las prioridades del territorio (Zegarra, 2020).

- **Dirección municipal**

La dirección municipal orienta, guía y supervisa la acción institucional para lograr los objetivos trazados. Implica liderazgo del alcalde, gerencia municipal y jefes de unidad que motivan al personal, toman decisiones operativas, coordinan esfuerzos interdepartamentales, resuelven conflictos y alinean acciones con el plan municipal (Ramos & Valdez, 2022). La dirección también incluye comunicación institucional, generación de clima organizacional propicio y seguimiento a indicadores. Es el eje que da coherencia operativa a la planificación, la organización y la ejecución de programas y proyectos de la municipalidad (Ponce & Herrera, 2020).

- **Control municipal**

El control municipal comprende mecanismos de supervisión, auditoría, evaluación interna y externa para asegurar que las acciones municipales se ejecuten conforme a normas, planes y objetivos. Incluye control preventivo (revisión de actos antes de ejecutarlos), control concurrente (supervisión durante el proceso) y control posterior (auditoría de resultados) (Contraloría General de la República, 2021). También incorpora participación ciudadana como veedurías y control social. El control fortalece la rendición de cuentas, corrige desviaciones, mejora prácticas institucionales y evita actos de corrupción en la gestión local (Mendoza & Quispe, 2021).

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1. Definición

Según Ramos y Valdez (2022), la calidad de servicio municipal se entiende como la capacidad de las municipalidades para brindar servicios públicos eficientes, transparentes y ajustados a las necesidades de los ciudadanos. No se trata solo de cumplir funciones administrativas, sino de

ofrecer atención con rapidez, pertinencia y respeto, generando confianza en la comunidad. La calidad de servicio implica que los procesos internos del municipio estén alineados con los objetivos de bienestar colectivo, asegurando equidad en el acceso a los servicios públicos locales.

Por su parte, Mendoza y Quispe (2021) señalan que la calidad de servicio municipal implica medir el grado en que las municipalidades cumplen con los estándares de eficiencia, eficacia y transparencia en su gestión. Esto incluye no solo los resultados, sino también la percepción ciudadana sobre el trato recibido, el tiempo de respuesta y la resolución efectiva de problemas locales. En este sentido, la calidad no se limita a lo técnico, sino que abarca lo humano y relacional en la atención.

Finalmente, Alarcón (2022) sostiene que la calidad de servicio municipal se vincula estrechamente con la satisfacción de la ciudadanía, pues un servicio de calidad es aquel que logra responder a expectativas reales. Esto requiere modernizar procesos, aplicar tecnologías digitales y promover una cultura institucional de mejora continua. El concepto se conecta con la gobernanza local, dado que la prestación de servicios de calidad refuerza la legitimidad de las autoridades municipales frente a la comunidad.

2.2.2.2. Teoría de calidad de servicio

- **Teoría SERVQUAL**

La teoría SERVQUAL, adaptada al ámbito municipal, establece que la calidad del servicio público se mide por la diferencia entre las expectativas de los usuarios y la percepción real del servicio recibido. De acuerdo con Gómez (2021), esta teoría identifica dimensiones clave como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles. En la gestión

municipal, aplicar SERVQUAL permite diagnosticar brechas de satisfacción, diseñar planes de mejora y fortalecer la confianza ciudadana, favoreciendo una relación más positiva entre el gobierno local y los vecinos.

- **Teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP) aplicada al servicio**

La Nueva Gestión Pública, aplicada a la calidad del servicio municipal, propone que los gobiernos locales adopten prácticas del sector privado, orientadas a eficiencia, eficacia y resultados. Según Torres (2023), la NGP en los municipios enfatiza la atención al ciudadano como cliente, promoviendo mecanismos de evaluación de desempeño, innovación tecnológica y gestión por resultados. Esta teoría resulta particularmente útil en un contexto de alta demanda social, ya que impulsa a los gobiernos locales a optimizar recursos y asegurar servicios más oportunos y de calidad, reforzando la confianza en la administración pública.

2.2.2.3. Características

En primer lugar, Ramos y Valdez (2022) destacan que la calidad del servicio municipal tiene como característica fundamental la eficiencia operativa, es decir, la capacidad de brindar servicios con el menor uso posible de recursos sin perder calidad. Esto se logra mediante procesos simplificados, reducción de trámites y uso adecuado de herramientas tecnológicas. La eficiencia permite optimizar el tiempo de atención, generar confianza en la administración y garantizar un acceso equitativo a los beneficios municipales.

En segundo lugar, Mendoza y Quispe (2021) explican que otra característica clave es la transparencia y rendición de cuentas. Los ciudadanos esperan que las municipalidades informen de manera clara sobre sus actividades, presupuestos y decisiones. La transparencia, además, ayuda a

combatir la corrupción y mejora la percepción ciudadana sobre la gestión pública. Esta característica fortalece la confianza social y legitima las acciones municipales, garantizando que los recursos públicos sean gestionados con responsabilidad.

De acuerdo con López (2021), una tercera característica es la orientación al ciudadano, que implica centrar los procesos y decisiones municipales en las necesidades de la población. Esto significa adaptar horarios, simplificar trámites, utilizar un lenguaje claro y brindar un trato respetuoso en la atención. La calidad no solo se mide en términos de infraestructura o tecnología, sino también en la forma en que el ciudadano experimenta el servicio recibido en su interacción con la municipalidad.

Otra característica, según Huamán y Torres (2021), es la participación ciudadana. La gestión municipal de calidad no se limita a diseñar servicios desde la administración, sino que promueve mecanismos de consulta, audiencias y cabildos. De esta manera, la ciudadanía influye en la definición de prioridades, evalúa la prestación de servicios y coadyuva a la vigilancia de la gestión. La participación convierte a la población en corresponsable de la calidad y fomenta un control social más efectivo.

Asimismo, Ponce y Herrera (2020) sostienen que una quinta característica es la innovación en la gestión. La calidad municipal requiere que las instituciones implementen nuevas tecnologías, digitalización de trámites, ventanillas únicas y mecanismos modernos de interacción con la ciudadanía. La innovación no solo mejora la rapidez del servicio, sino que genera mayor satisfacción en el usuario y facilita procesos de modernización del Estado en el nivel local.

Finalmente, Zegarra (2020) plantea que la equidad en el acceso constituye una característica esencial. Los servicios municipales deben llegar de manera justa a toda la población, sin exclusiones por ubicación geográfica, género, edad o condición económica. La equidad asegura que los beneficios se distribuyan equilibradamente, evitando desigualdades sociales. Además, refuerza el principio de justicia social en el ámbito local, garantizando que todos los ciudadanos puedan acceder a servicios públicos de calidad en igualdad de condiciones.

2.2.2.4. Marco legal

En el Perú, la Ley Orgánica de Municipalidades N.º 27972 constituye la norma principal que regula la calidad de los servicios municipales. Según el Congreso de la República (2021), esta ley establece las competencias y funciones que deben cumplir los gobiernos locales para atender a la ciudadanía con eficacia, transparencia y eficiencia. La norma obliga a que los municipios trabajen bajo principios de equidad, inclusión y responsabilidad social, garantizando que los servicios locales respondan a las necesidades de la población.

Asimismo, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública N.º 27806 regula la obligación de los municipios de informar sobre su gestión. De acuerdo con la Secretaría Nacional de la Juventud (2021), esta norma refuerza el derecho ciudadano a conocer la forma en que se administran los recursos públicos, así como los procesos de contratación y ejecución de proyectos. La transparencia legalmente exigida se convierte en un pilar fundamental de la calidad del servicio municipal.

Por otro lado, la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N.º 27658 también incide en la calidad de los servicios municipales. Según el Gobierno del Perú (2022), esta norma promueve la implementación de procesos de gestión por resultados, simplificación administrativa y digitalización de trámites. En el contexto local, la modernización legalmente regulada busca transformar la atención ciudadana, reduciendo costos, tiempos y promoviendo eficiencia en la prestación de los servicios municipales.

2.2.2.5. Importancia

La calidad del servicio municipal es importante porque impacta directamente en la vida diaria de los ciudadanos. Según Ramos y Valdez (2022), la prestación adecuada de servicios como limpieza, seguridad, movilidad o acceso a agua potable, determina el nivel de bienestar social. La calidad con que se ofrezcan estos servicios locales no solo influye en la satisfacción individual, sino que también fortalece la confianza colectiva en las instituciones públicas, reforzando la legitimidad del gobierno local.

De acuerdo con Mendoza y Quispe (2021), la importancia de la calidad municipal radica en que contribuye al desarrollo económico y social de los territorios. Cuando las municipalidades ofrecen servicios eficientes y confiables, generan un entorno propicio para atraer inversiones, fomentar empleo y garantizar equidad en el acceso a oportunidades. Una gestión municipal de calidad se convierte, entonces, en un motor del progreso local y en un eje de articulación del desarrollo sostenible.

Finalmente, López (2021) afirma que la calidad del servicio municipal es crucial para consolidar la gobernanza democrática. Un servicio de calidad asegura mecanismos efectivos de rendición de cuentas, incrementa la

participación ciudadana y reduce los riesgos de corrupción. Además, permite que las decisiones municipales sean percibidas como legítimas, porque responden a las demandas ciudadanas. En consecuencia, la calidad no es solo un requisito técnico, sino también un valor político que sostiene la confianza entre el Estado y la sociedad.

2.2.2.6. Dimensiones

- **Satisfacción**

La satisfacción ciudadana en los servicios municipales refleja la medida en que las expectativas de los usuarios son cumplidas. Según Ponce y Herrera (2020), esta se logra cuando el servicio ofrecido es eficiente, accesible y responde a necesidades reales. La satisfacción no depende únicamente del resultado final, sino también del proceso: trato respetuoso, tiempos de espera razonables y resolución adecuada de solicitudes. Así, la satisfacción se convierte en un indicador esencial de la calidad del servicio y de la confianza en la gestión municipal.

- **Eficiencia en la atención**

La eficiencia en la atención municipal se entiende como la capacidad de brindar servicios rápidos y efectivos utilizando de manera óptima los recursos disponibles. De acuerdo con Ramos y Valdez (2022), esta eficiencia implica simplificación de trámites, digitalización y coordinación interinstitucional. La eficiencia no solo ahorra costos administrativos, sino que también mejora la experiencia ciudadana al reducir tiempos de espera. Una gestión eficiente permite que los municipios atiendan a mayor cantidad de personas con igual calidad, generando un impacto positivo en la percepción del servicio local.

- **Percepción de la atención**

La percepción de la atención municipal depende de la experiencia subjetiva del ciudadano en el contacto con los servicios locales. Según Mendoza y Quispe (2021), los factores que influyen en esta percepción incluyen la amabilidad del personal, la claridad en la información, la rapidez en la atención y la solución de problemas. Aunque un servicio sea técnicamente eficiente, si el ciudadano percibe desorganización o falta de respeto, la calidad será cuestionada. Por ello, la percepción constituye un elemento crítico para evaluar la gestión municipal.

- **Expectativas en la atención**

Las expectativas en la atención municipal representan lo que los ciudadanos esperan recibir de su gobierno local antes de utilizar un servicio. De acuerdo con Huamán y Torres (2021), estas expectativas incluyen rapidez, accesibilidad, equidad y trato digno. Si la atención cumple o supera estas expectativas, la satisfacción ciudadana se fortalece; en caso contrario, puede generar desconfianza y rechazo institucional. La gestión municipal de calidad, entonces, no solo debe enfocarse en procesos internos, sino también en identificar y responder a las expectativas ciudadanas de manera constante.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Gobierno local**

Se entiende como la institución política-administrativa más cercana a los ciudadanos, encargada de administrar los intereses colectivos de un territorio determinado. Su finalidad es generar bienestar a través de la prestación de servicios públicos, el desarrollo local y la participación ciudadana (Alarcón, 2021).

- **Descentralización**

Es el proceso mediante el cual el Estado transfiere competencias, recursos y funciones a los gobiernos regionales y locales, con el objetivo de acercar la toma de decisiones al ciudadano y fortalecer la gobernanza territorial (Mendoza, 2022).

- **Participación ciudadana**

Es el derecho y la práctica de los ciudadanos de intervenir en la toma de decisiones públicas, ya sea a través de consultas, vigilancia social, presupuestos participativos u otros mecanismos institucionalizados (Vega, 2021).

- **Transparencia**

Implica la obligación de las entidades públicas de poner a disposición de la ciudadanía información clara, accesible y verificable sobre su gestión, garantizando control social y lucha contra la corrupción (López, 2023).

- **Gobernanza local**

Hace referencia al proceso de interacción entre autoridades, sociedad civil y sector privado en la toma de decisiones y ejecución de políticas públicas. Busca cooperación y corresponsabilidad para alcanzar metas de desarrollo local (Ramírez, 2022).

- **Modernización del Estado**

Es un conjunto de reformas orientadas a mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios públicos, introduciendo tecnologías de información, simplificación de procesos y gestión orientada a resultados (Gutiérrez, 2021).

- **Rendición de cuentas**

Es la obligación de los funcionarios públicos de informar, explicar y justificar sus decisiones y resultados frente a la ciudadanía y organismos de control, permitiendo evaluación social y política (Torres, 2022).

- **Desarrollo local**

Proceso integral que busca mejorar las condiciones económicas, sociales, culturales y ambientales de una comunidad, mediante la utilización sostenible de recursos propios y la participación activa de la población (Quispe, 2021).

- **Eficiencia administrativa**

Se refiere a la capacidad de una entidad pública para utilizar adecuadamente los recursos disponibles (humanos, financieros y materiales) en la prestación de servicios, minimizando costos y maximizando resultados (Salazar, 2023).

- **Equidad social**

Principio que busca garantizar igualdad de oportunidades y acceso justo a los servicios públicos para toda la población, evitando discriminaciones y promoviendo inclusión (Fernández, 2022).

2.4. Bases epistémicos

- **Epistemología de la gestión pública**

La epistemología aplicada a la gestión pública busca comprender cómo se construye el conocimiento en torno a la administración del Estado y, en este caso, de los gobiernos locales. Según Mendoza y Salazar (2021), el conocimiento en gestión pública se nutre de la teoría administrativa, la ciencia política y la sociología, articulando elementos normativos y prácticos.

La investigación en Neshuya se fundamenta en esta visión epistémica, al analizar cómo los procesos administrativos municipales se configuran como saberes organizados que permiten explicar y mejorar la calidad de atención a los ciudadanos.

- **Producción de conocimiento en la calidad de atención**

En el campo de la calidad de atención, la epistemología se centra en cómo los usuarios construyen percepciones y valoraciones sobre los servicios municipales. Para López (2023), la calidad no se limita a estándares técnicos, sino que constituye un constructo social sustentado en la experiencia ciudadana. Así, esta investigación adopta una perspectiva epistémica que considera tanto indicadores objetivos (eficiencia, tiempos de atención, cumplimiento normativo) como subjetivos (satisfacción y confianza). De esta manera, se generan conocimientos más integrales sobre la realidad de la atención municipal en Neshuya.

- **Relación entre teoría y práctica**

Las bases epistémicas de este estudio se apoyan también en la interdependencia entre teoría y práctica. Como afirma Gutiérrez (2022), la epistemología de la gestión pública reconoce que los conocimientos producidos deben dialogar con las realidades empíricas, ajustándose al contexto. En Neshuya, esto significa que la investigación no solo busca describir procesos administrativos y de atención, sino también comprender sus causas y efectos en la legitimidad municipal. De este modo, la producción de saber es dinámica, retroalimentada por la práctica y orientada a generar mejoras tangibles.

- **Orientación científica y metodológica**

Finalmente, desde el fundamento epistémico, esta investigación se enmarca en un enfoque científico que busca validez, confiabilidad y rigurosidad en el análisis. Quispe (2022) sostiene que la epistemología en ciencias sociales debe garantizar que el conocimiento sea verificable y transferible. En este caso, se aplican métodos cuantitativos y cualitativos para triangular información y asegurar que los hallazgos reflejen la realidad municipal de Neshuya. El objetivo

es producir conocimiento útil, con base teórica y metodológica sólida, que oriente futuras políticas públicas y fortalezca la gestión local.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

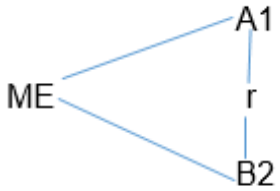
3.1. Tipo de investigación

La presente investigación se enmarcó dentro del tipo básico, cuyo propósito fundamental fue ampliar el conocimiento sobre las variables de estudio sin intervenir directamente en ellas. Según Valderrama (2013), este enfoque buscó comprender el comportamiento natural de las variables, sin que existiera manipulación alguna durante el desarrollo del estudio. En consecuencia, el análisis se orientó a describir y caracterizar las variables en su estado actual, permitiendo así una aproximación objetiva a la realidad investigada.

3.2. Diseño y esquema de la investigación

Asimismo, el diseño metodológico adoptado en esta investigación fue de tipo no experimental y de corte transversal, enmarcado dentro de la modalidad correlacional descriptiva. De acuerdo con lo señalado por Hernández y Mendoza (2018), este tipo de diseño se caracterizó por la recopilación de datos en un único momento temporal, lo que permitió observar y analizar las relaciones entre las variables sin intervenir en su comportamiento natural.

Diseño.



Dónde:

ME = Muestra de estudio

A1 = Variable 1

B2 = Variable 2

3.3. Población y muestra

3.1.1. Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por 150 usuarios que acudían regularmente a la Municipalidad Distrital de Neshuya, ubicada en la provincia de Padre Abad. Según Hernández y Mendoza (2018), la población se definió como el conjunto total de individuos que integran una institución o un determinado ámbito laboral; en este caso, correspondió a los ciudadanos del distrito de Neshuya que interactuaban con los servicios municipales.

3.1.2. Muestra

La muestra del presente estudio estuvo compuesta por 93 usuarios que acudían y recibían atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya. De acuerdo con Carrasco (2006), la muestra representó una fracción del total de la población, seleccionada con el propósito de obtener información representativa para el análisis investigativo.

El tipo de muestreo empleado fue no probabilístico, lo que implicó que la selección de los participantes no se realizó mediante procedimientos aleatorios, sino en función de criterios previamente establecidos. En este caso, se consideraron los siguientes:

- **Criterios de inclusión:**
  - Haber recibido atención en la municipalidad durante los últimos seis meses.
  - Ser residente del distrito de Neshuya.
- **Criterios de exclusión:**

- Haber sido atendido en la municipalidad hace más de seis meses.
- Ser vecino del distrito sin haber recibido atención municipal en el periodo establecido.
- No cumplir con los requisitos mínimos de residencia activa en el distrito.

3.4. Instrumentos de recolección de datos

- **Gestión publica**

La gestión pública se entendió como el conjunto de procesos, acciones y decisiones realizadas por las autoridades municipales de Neshuya para organizar, planificar, dirigir y controlar los recursos públicos. En esta investigación, se evaluó de manera operativa en función de su eficiencia administrativa, cumplimiento de objetivos institucionales, capacidad de organización interna y aplicación de normas. Su medición se realizó mediante indicadores de desempeño, procedimientos de gestión y percepción de la ciudadanía sobre los resultados alcanzados.

- **Calidad de atención**

La calidad de atención se refirió al nivel de satisfacción y percepción que tuvieron los ciudadanos frente a los servicios que brindó la municipalidad de Neshuya. Operativamente, se midió a través de indicadores como el tiempo de respuesta, el trato recibido por el personal, la claridad de la información, la accesibilidad y la resolución efectiva de trámites. Asimismo, se analizaron las expectativas de los usuarios y la eficiencia en la atención, valorándose el impacto en la confianza ciudadana hacia la gestión municipal.

3.5. **Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos**

Durante la ejecución del estudio se llevaron a cabo las siguientes acciones metodológicas:

- Selección de instrumentos: En función de las variables planteadas en la investigación, se identificaron y estructuraron los instrumentos adecuados para la recolección de datos.
- Validación por juicio de expertos: Los instrumentos fueron sometidos a evaluación por especialistas en el área, quienes verificaron su pertinencia y calidad, y recomendaron su aplicación.
- Aplicación de la prueba piloto: Se realizó una prueba piloto con la finalidad de verificar la claridad y funcionalidad del instrumento, lo que permitió calcular su confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.
- Recolección de datos: Finalmente, se procedió al acopio de la información mediante la aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada..

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

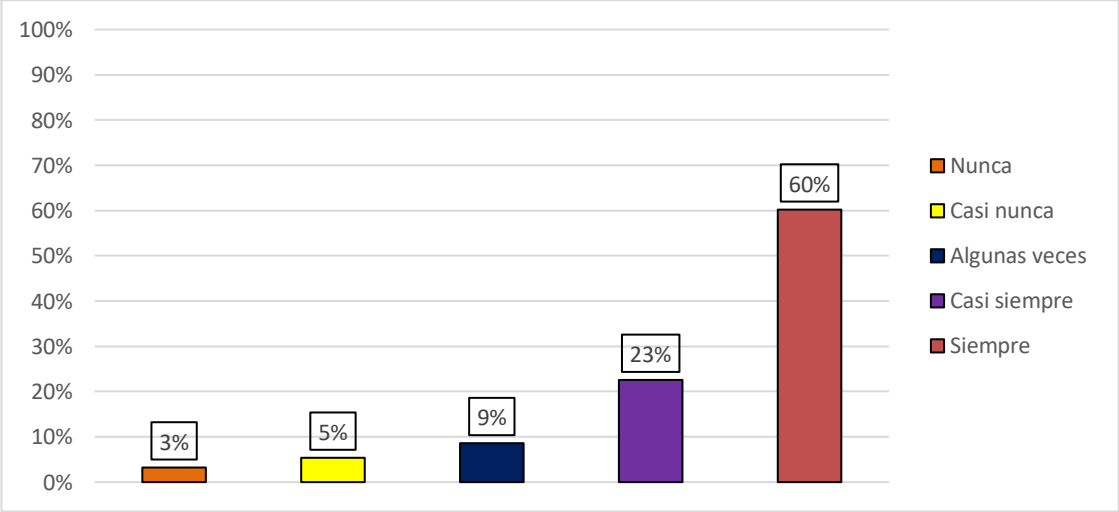
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 3. Variable gestión pública en la municipalidad distrital de Neshuya -2025

Nunca	3	3%
Casi nunca	5	5%
Algunas veces	8	9%
Casi siempre	21	23%
Siempre	56	60%
Total	93	100%

Fuente: Instrumento de investigación gestión pública y calidad de atención en la municipalidad distrital de Neshuya -2025

Figura 1. *Variable gestión pública en la municipalidad distrital de Neshuya -2025*



El análisis de los porcentajes evidencia que la mayoría de los encuestados percibió la variable evaluada de manera muy favorable, ya que el 60 % indicó “siempre” y el 23 % señaló “casi siempre”, lo que refleja una alta frecuencia del comportamiento o situación estudiada. En contraste, el 9 % manifestó que ocurre

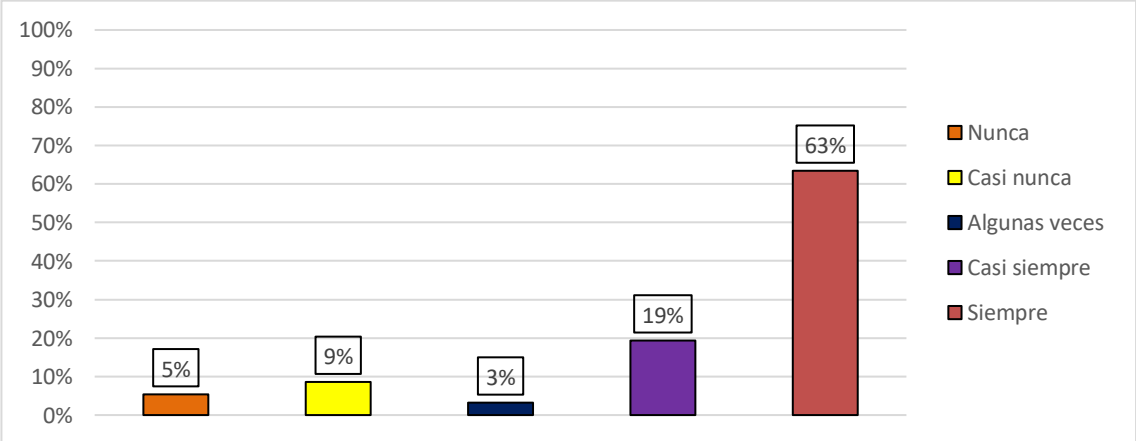
“algunas veces”, mientras que porcentajes menores señalaron percepciones desfavorables, con un 5 % en “casi nunca” y un 3 % en “nunca”, evidenciando una baja incidencia negativa.

Tabla 4. *Variable calidad de atención en la municipalidad distrital de Neshuya -2025*

Nunca	5	5%
Casi nunca	8	9%
Algunas veces	3	3%
Casi siempre	18	19%
Siempre	59	63%
Total	93	100%

Fuente: Instrumento de investigación gestión pública y calidad de atención en la municipalidad distrital de Neshuya -2025

Figura 2. *Variable calidad de atención en la municipalidad distrital de Neshuya -2025*



El análisis de los porcentajes muestra una percepción mayoritariamente positiva, dado que el 63 % de los encuestados señaló “siempre” y el 19 % indicó “casi siempre”, lo que evidencia una alta presencia del aspecto evaluado. Sin embargo, un 9 % manifestó “casi nunca” y un 5 % “nunca”, reflejando percepciones desfavorables en un grupo reducido. Asimismo, el 3 % indicó

“algunas veces”, lo que sugiere una presencia ocasional del fenómeno analizado.

4.2. RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 5. *Prueba de normalidad de variables*

Pruebas de normalidad			
	kolmogorov smirnov		
	Estadístico	gl	p.
Gestión municipal	,731	93	,000
Calidad de atención	,790	93	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Como p<0,05 entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos estadística no paramétrica.

Tabla 6. *Correlación de variables gestión municipal y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya durante el año 2025*

			V1. gestión municipal	V2. calidad de atención
Rho de Spearman	V1. gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,741
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	V2. calidad de atención	Coeficiente de correlación	,741	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

El coeficiente de correlación Rho de Spearman (0,741) evidencia una relación positiva y alta entre la gestión municipal y la calidad de atención, lo que indica que a mejores niveles de gestión municipal se asocia una mayor calidad en la atención brindada. Asimismo, la significancia bilateral (0,000) demuestra que esta relación es estadísticamente significativa. Por lo que se concluye que existe relación entre la gestión municipal y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya durante el año 2025.

Tabla 7. *Correlación entre la gestión municipal y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025*

			V. gestión municipal	**D1. nivel de satisfacción de los usuarios**
Rho de Spearman	V. gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,861
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	D1. nivel de satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	, 861	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

El coeficiente de correlación Rho de Spearman (0,861) muestra una relación positiva y muy alta entre la gestión municipal y el nivel de satisfacción de los usuarios, lo que indica que una mejor gestión se asocia con mayores

niveles de satisfacción ciudadana. Asimismo, la significancia bilateral (0,000) confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Por lo que se concluye que existe relación significativa entre la gestión municipal y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025.

Tabla 8. *Correlación de la gestión municipal y la eficiencia en la atención brindada por la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025*

			V. gestión municipal	**D2. eficiencia en la atención brindada**
Rho de Spearman3	V. gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,811
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	93	93
	D2. eficiencia en la atención brindada	Coeficiente de correlación	, 811	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	93	93

El coeficiente de correlación Rho de Spearman (0,811) evidencia una relación positiva y muy alta entre la gestión municipal y la eficiencia en la atención brindada, lo que indica que una mejor gestión se asocia con mayores niveles de eficiencia en los servicios municipales. Asimismo, la significancia bilateral (0,003) confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Por lo que se concluye que existe una relación significativa entre la gestión municipal y la

eficiencia en la atención brindada por la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025.

Tabla 9. *Correlación de la gestión municipal y la percepción ciudadana sobre la atención recibida en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025*

			V. gestión municipal	D3. percepción ciudadana sobre la atención recibida
Rho de Spearman	V. gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,902
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	93	93
	D3. percepción ciudadana sobre la atención recibida	Coeficiente de correlación	,902	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	93	93

El coeficiente de correlación Rho de Spearman (0,902) evidencia una relación positiva y extremadamente alta entre la gestión municipal y la percepción ciudadana sobre la atención recibida, lo que indica que una mejor gestión se asocia con percepciones más favorables de los usuarios. Asimismo, la significancia bilateral (0,001) confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Por lo que se concluye que existe una relación significativa entre la

gestión municipal y la percepción ciudadana sobre la atención recibida en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025.

Tabla 10. *Correlación de la gestión municipal y las expectativas de los usuarios respecto a la atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025.*

			V. gestión municipal	D4. expectativas de los usuarios respecto a la atención
Rho de Spearman	V. gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,852
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	93	93
	D4. expectativas de los usuarios respecto a la atención	Coeficiente de correlación	,852	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	93	93

El coeficiente de correlación Rho de Spearman (0,852) muestra una relación positiva y muy alta entre la gestión municipal y las expectativas de los usuarios respecto a la atención, lo que indica que una mejor gestión se asocia con expectativas más favorables por parte de los ciudadanos. Asimismo, la significancia bilateral (0,001) confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Por lo que se concluye que existe una relación significativa entre la

gestión municipal y las expectativas de los usuarios respecto a la atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Analizar la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya durante el año 2025. Los resultados obtenidos tenemos El coeficiente de correlación Rho de Spearman (0,741) evidencia una relación positiva y alta entre la gestión municipal y la calidad de atención, lo que indica que a mejores niveles de gestión municipal se asocia una mayor calidad en la atención brindada. Asimismo, la significancia bilateral (0,000) demuestra que esta relación es estadísticamente significativa.

Estos resultados coinciden con la investigación de Valera y Martín (2024), quienes también evidenciaron una relación positiva y significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. En ambos casos, se confirma que una gestión municipal eficiente se asocia directamente con una mejor calidad de atención percibida por los usuarios, reforzando la consistencia empírica sobre la relación entre una adecuada gestión pública y servicios municipales de mayor calidad.

Examinar la relación entre la gestión municipal y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025. Los resultados obtenidos tenemos El coeficiente de correlación Rho de Spearman (0,861) muestra una relación positiva y muy alta entre la gestión municipal y el nivel de satisfacción de los usuarios, lo que indica que una mejor gestión se asocia con mayores niveles de satisfacción ciudadana. Asimismo, la significancia bilateral (0,000) confirma que esta relación es estadísticamente significativa.

Estos resultados coinciden con la investigación de Góngora y Tamani (2023), quienes identificaron una relación positiva y significativa entre la gestión

municipal y la calidad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. En ambas investigaciones se evidencia que una gestión municipal eficiente influye favorablemente en la satisfacción de los usuarios, confirmando que el adecuado desempeño institucional se refleja directamente en mejores percepciones ciudadanas y en niveles más altos de satisfacción respecto a los servicios municipales ofrecidos.

Identificar la relación entre la gestión municipal y la eficiencia en la atención brindada por la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025. Los resultados obtenidos tenemos El coeficiente de correlación Rho de Spearman (0,811) evidencia una relación positiva y muy alta entre la gestión municipal y la eficiencia en la atención brindada, lo que indica que una mejor gestión se asocia con mayores niveles de eficiencia en los servicios municipales. Asimismo, la significancia bilateral (0,003) confirma que esta relación es estadísticamente significativa.

Estos resultados coinciden con la investigación de Tapullima (2024), quien evidenció que una adecuada gestión municipal, especialmente en el ámbito presupuestal, se relaciona de manera significativa con una mayor eficiencia en los procesos y servicios institucionales. En ambas investigaciones se confirma que el fortalecimiento de la gestión pública incide positivamente en la eficiencia operativa de las municipalidades, reflejándose en una mejor atención a los usuarios y en un uso más adecuado de los recursos disponibles para la prestación de los servicios municipales.

Evaluar la relación entre la gestión municipal y la percepción ciudadana sobre la atención recibida en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025. Los resultados obtenidos tenemos El coeficiente de correlación Rho de Spearman

(0,902) evidencia una relación positiva y extremadamente alta entre la gestión municipal y la percepción ciudadana sobre la atención recibida, lo que indica que una mejor gestión se asocia con percepciones más favorables de los usuarios. Asimismo, la significancia bilateral (0,001) confirma que esta relación es estadísticamente significativa

Estos resultados coinciden con la investigación de Tapullima (2024), quien evidenció que una adecuada gestión presupuestal y fiscal se relaciona de manera significativa con la calidad de la gestión municipal y la percepción que tienen los ciudadanos sobre el desempeño institucional. En ambas investigaciones se confirma que una gestión municipal eficiente genera efectos positivos en la percepción ciudadana, fortaleciendo la confianza de los usuarios y valoraciones favorables respecto a la atención recibida. Asimismo, se evidencia que el buen manejo de los recursos públicos incide directamente en la mejora de los servicios ofrecidos por las municipalidades.

Determinar la relación entre la gestión municipal y las expectativas de los usuarios respecto a la atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025. Los resultados obtenidos tenemos El coeficiente de correlación Rho de Spearman (0,852) muestra una relación positiva y muy alta entre la gestión municipal y las expectativas de los usuarios respecto a la atención, lo que indica que una mejor gestión se asocia con expectativas más favorables por parte de los ciudadanos. Asimismo, la significancia bilateral (0,001) confirma que esta relación es estadísticamente significativa

Estos resultados coinciden con la investigación de Marreros (2022), quien determinó que la calidad del servicio municipal mantiene una relación significativa con la satisfacción y las expectativas de los ciudadanos en la ciudad

de Piura. En ambas investigaciones se evidencia que una gestión municipal eficiente influye positivamente en las expectativas de los usuarios respecto a la atención recibida, generando percepciones más favorables y mayores niveles de confianza en la institución. Asimismo, se confirma que el adecuado desempeño de la gestión pública contribuye al fortalecimiento de la relación entre la municipalidad y la ciudadanía.

CONCLUSIONES

- Se concluye que la gestión municipal mantiene una relación positiva y alta con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya durante el año 2025. Esto evidencia que una adecuada planificación, organización y control de los recursos municipales contribuye significativamente a mejorar la atención brindada a los usuarios, fortaleciendo la percepción favorable de los servicios públicos.
- Se concluye que existe una relación positiva y muy alta entre la gestión municipal y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Neshuya. Este resultado demuestra que una gestión eficiente influye directamente en la satisfacción ciudadana, reflejándose en una mejor valoración de los servicios recibidos y en una mayor confianza hacia la institución municipal.
- Se concluye que la gestión municipal se relaciona de manera positiva y muy alta con la eficiencia en la atención brindada por la Municipalidad Distrital de Neshuya. Esto indica que una adecuada gestión administrativa permite optimizar los tiempos de atención, el uso de recursos y la resolución efectiva de trámites, favoreciendo un servicio municipal más eficiente.
- Se concluye que existe una relación positiva y extremadamente alta entre la gestión municipal y la percepción ciudadana sobre la atención recibida en la Municipalidad Distrital de Neshuya. Este resultado evidencia que una gestión eficaz influye significativamente en la imagen institucional y en la valoración que los ciudadanos tienen respecto al trato y servicio recibido.

- Se concluye que la gestión municipal mantiene una relación positiva y muy alta con las expectativas de los usuarios respecto a la atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya. Esto demuestra que una gestión adecuada genera mayores expectativas en los ciudadanos sobre la calidad, eficiencia y mejora continua de los servicios municipales ofrecidos.

SUGERENCIAS

- Se recomienda fortalecer los procesos de gestión municipal mediante la implementación de planes de mejora continua orientados a la calidad de atención, priorizando la capacitación del personal, la optimización de procedimientos administrativos y el monitoreo permanente del desempeño institucional, a fin de garantizar servicios oportunos, eficientes y acordes a las necesidades de la ciudadanía.
- Se recomienda a las autoridades municipales diseñar estrategias orientadas a fortalecer la satisfacción de los usuarios, promoviendo una gestión participativa, transparente y centrada en el ciudadano, así como mecanismos de retroalimentación que permitan identificar necesidades, corregir deficiencias y mejorar continuamente la prestación de los servicios municipales.
- Se recomienda implementar sistemas de gestión administrativa modernos que permitan agilizar los procesos internos, reducir tiempos de espera y mejorar la eficiencia operativa, así como capacitar al personal municipal en atención al usuario y uso de herramientas tecnológicas que optimicen la prestación de los servicios.
- Se recomienda fortalecer las políticas de comunicación y atención al ciudadano, promoviendo un trato respetuoso, transparente y empático, así como acciones que refuercen la imagen institucional, con el fin de consolidar percepciones positivas y fortalecer la confianza de la población en la gestión municipal.
- Se recomienda que la municipalidad identifique y gestione de manera constante las expectativas de los usuarios, estableciendo compromisos

claros de atención, evaluaciones periódicas del servicio y planes de mejora, a fin de responder adecuadamente a las demandas ciudadanas y fortalecer la confianza en la gestión pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón, J. (2021). *Gobierno local y gestión territorial*. Revista Peruana de Administración Pública, 15(2), 45–61.

Capacidad de Gestión Administrativa (Artículo). (2020). *Capacidad de gestión administrativa de los municipios peruanos*. Recuperado de **https://www.scielo.pt/scielo.php?lang=es&pid=S2184-20782020000100107**

Ccama, R. H. (2024). *Evaluación del servicio municipal y la satisfacción de los ciudadanos en el distrito de Ccochaccasa, Huancavelica* (Artículo). Scielo.

Congreso de la República. (2021). *Ley Orgánica de Municipalidades N.º 27972*. Lima: El Peruano.

Contraloría General de la República. (2021). *Informe anual de control gubernamental*. Lima: CGR.

Diario Oficial El Peruano. (s. f.). *Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N.º 27972)*. Recuperado de **https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=28**

EP Newman. (s. f.). *Qué es la gestión pública y cómo es su funcionamiento en el Perú*. Recuperado de **https://www.epnewman.edu.pe/revista/derecho/gestion-publica/**

Fernández, P. (2022). *Equidad social y políticas públicas locales*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, 10(1), 67–80.

Gestión pública en gobiernos locales — LP Derecho. (2023). *La gestión pública en gobiernos locales: organización, competencias, atribuciones y funciones*. Recuperado de **https://lpderecho.pe/gestion-publica-en-**

gobiernos-locales-organizacion-competencias-atribuciones-y-funciones/

Gobierno del Perú. (2022). *Lineamientos para la gestión por procesos en entidades públicas*. PCM.

Gobierno Perú. (s. f.). *Gestión por Procesos en Entidades Públicas*. Recuperado de **https://www.gob.pe/22194-gestion-por-procesos-en-entidades-publicas**

Gómez, L. (2021). *Gestión de la calidad en los servicios municipales: una aplicación del modelo SERVQUAL*. Revista de Ciencias Sociales, 27(3), 145–160. **https://doi.org/10.26439/rcs2021**

Góngora, C. E., & Tamani, D. A. (2023). *Gestión municipal y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa* (Tesis de licenciatura). Repositorio Institucional, Universidad Nacional de Ucayali. **https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNU_f1e4e9ab6f67053cd68b013135add9f9**

Gutiérrez, A. (2021). *Modernización del Estado y calidad de servicios municipales*. Revista de Políticas Públicas, 9(3), 112–128.

Gutiérrez, A. (2022). *Epistemología aplicada a la gestión pública: teoría y práctica en contextos locales*. Revista Latinoamericana de Administración Pública, 8(2), 77–91. **https://doi.org/10.35766/rlap2022**

Gutiérrez, A. (2022). *Teleología y gestión pública: orientaciones hacia el bien común*. Revista Latinoamericana de Administración Pública, 8(2), 77–91. **https://doi.org/10.35766/rlap2022**

Hegel.edu.pe. (s. f.). *Gestión pública en Perú: concepto e importancia*. Recuperado de **https://hegel.edu.pe/blog/gestion-publica-en-peru-que-es-como-se-compone-importancia-etc/**

Huamán, R., & Torres, M. (2021). *Gobiernos locales y gobernanza democrática en Perú*. Revista Gestión Pública, 9(1), 66–82.

Huarcaya, R. (2024). *Evaluación del servicio municipal y la satisfacción del ciudadano en Ccochaccasa* (Artículo). Scielo.

López, D. (2021). *Retos de la nueva gestión pública en municipios latinoamericanos*. Gestión y Política Pública, 30(3), 421–439.

López, R. (2023). *Ética y valores en la gestión pública municipal*. Revista de Gobernanza Local, 5(1), 33–49. **https://doi.org/10.26439/rgl2023**

López, R. (2023). *La calidad de atención como construcción social en la gestión local*. Revista de Gobernanza Local, 5(1), 33–49. **https://doi.org/10.26439/rgl2023**

LP Derecho. (2023). *¿Qué es la gestión pública municipal?*. Recuperado de https://lpderecho.pe/que-es-gestion-publica-municipal/

Marreros, E. J. C. (2022). *Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura (2021)*. Revista Llamkasun.

Mejía, D. X. (2023). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua (2019-2023)* (Tesis de maestría). Repositorio UTC, Ecuador. http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9973/1/MUTC-001410.pdf

Mendoza, F. (2022). *La descentralización en el Perú: avances y desafíos*. Revista Andina de Administración Pública, 18(1), 55–70.

Mendoza, F., & Salazar, J. (2021). *Epistemología y métodos en la investigación de la gestión pública*. Revista Peruana de Políticas Públicas, 6(1), 55–72. **https://doi.org/10.24875/rppp2021**

Mendoza, P., & Quispe, L. (2021). *Gestión pública municipal y desarrollo local en Perú*. Revista Economía y Sociedad, 13(25), 88–101.

Meza, A. A. (2024). *Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de Atención al Ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú (2022)*. SciELO Venezuela.

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (2021). *Guía para la planificación y presupuesto por resultados en gobiernos locales*. Lima: MEF.

Osorio, C., & Campos, V. (2020). *La nueva gestión pública y la modernización del Estado en América Latina*. Estudios de Administración, 27(1), 33–52.

Pérez, M. (2022). *Gobernanza local y desarrollo sostenible en América Latina*. Revista Iberoamericana de Administración Pública, 14(2), 87–104. **https://doi.org/10.35485/riap2022**

Ponce, J., & Herrera, A. (2020). *Transparencia y confianza en la gestión pública local*. Revista Andina de Ciencias Sociales, 12(2), 115–130.

Quispe, L. (2021). *Desarrollo local y participación comunitaria*. Revista Andina de Ciencias Sociales, 14(2), 87–101.

Quispe, L. (2022). *La gestión pública como construcción social: fundamentos ontológicos*. Revista Andina de Ciencias Sociales, 14(3), 112–128. **https://doi.org/10.26439/racs2022**

Ramírez, D. (2022). *Gobernanza local y participación ciudadana en contextos municipales*. Revista Iberoamericana de Gestión Pública, 6(2), 72–90.

Ramos, G., & Valdez, H. (2022). *Servicios públicos municipales y bienestar ciudadano*. Revista de Ciencias Políticas, 19(2), 78–93.

Ramos, J. (2021). *La descentralización en la gestión municipal peruana: retos y perspectivas*. Revista Peruana de Políticas Públicas, 5(1), 55–70. **https://doi.org/10.24875/rppp2021**

Salazar, J. (2023). *Eficiencia administrativa en gobiernos locales*. Revista Peruana de Ciencias de la Gestión, 7(1), 41–56.

Salazar, R. N. C., Murrieta, M. C., & Alvarado, G. P. (2021). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. CPAH Science Journal. https://doi.org/10.56238/cpahjournalv4n2-003

Secretaría Nacional de la Juventud (Senaju). (2021). *Guía de gestión pública local para jóvenes*. Ministerio de Educación.

Tapullima, O. K. (2024). *Recaudación fiscal y calidad de gestión presupuestal en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa (2023)* (Tesis). Repositorio UNU.

Torres, D. (2023). *Nueva gestión pública y calidad de los servicios locales: una revisión crítica*. Revista Latinoamericana de Gestión Pública, 9(1), 33–49. **https://doi.org/10.35766/rlgp2023**

Torres, M. (2022). *Rendición de cuentas y legitimidad institucional*. Revista Latinoamericana de Políticas Públicas, 12(3), 121–139.

Transparencia Cultura. (2020). *Modernización de la gestión pública en el Perú* [PDF]. Recuperado de **https://transparencia.cultura.gob.pe/sites/default/files/transparencia/2020/06/informacion-adicional/modernizaciondelagestionpublica2021.pdf**

Valera, K. M., & Martín, P. R. (2024). *Gestión logística y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa (2024)* (Tesis). Repositorio Institucional, Universidad Nacional de Ucayali. https://repositorio.unu.edu.pe/items/874eedbb-6918-4bef-a47b-31008dc94bb0

Vega, C. (2021). *Participación ciudadana y democracia local*. Revista de Ciencias Políticas, 9(2), 99–114.

Zegarra, M. (2020). *Gobiernos locales y descentralización en el Perú*. Fondo Editorial PUCP.

ANEXOS

Anexo 1.Matriz de consistencia

GESTIÓN PUBLICA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA -2025

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
¿Qué relación existe entre la gestión municipal y calidad de atención en la municipalidad distrital de Neshuya – 2025?	Analizar la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya durante el año 2025.	Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya durante el año 2025.	**Gestión municipal** **Dimensiones** Planificación municipal Organización municipal Dirección municipal Control municipal **Calidad de Atención** **Dimensiones** Satisfacción Eficiencia en la atención Percepción de la atención Expectativas en la atención	**Tipo de Investigación** Correlacional **Diseño de Investigación** No experimental Correlacional **Población** **Muestra** **Instrumento** Encuesta regresión y correlación de Pearson
Problema Especifico	Objetico especifico	Hipótesis Especifica		
¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la satisfacción en la municipalidad distrital de Neshuya – 2025?? ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la eficiencia en la Municipalidad Distrital de Neshuya – 2025? ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la percepción de la atención en la municipalidad distrital de Neshuya – 2025? ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y las expectativas de la atención en la municipalidad distrital de Neshuya – 2025?	Examinar la relación entre la gestión municipal y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025. Identificar la relación entre la gestión municipal y la eficiencia en la atención brindada por la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025. Evaluar la relación entre la gestión municipal y la percepción ciudadana sobre la atención recibida en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025. Determinar la relación entre la gestión municipal y las expectativas de los usuarios respecto a la atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025.	Existe una relación significativa entre la gestión municipal y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025. Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la eficiencia en la atención brindada por la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025. Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la percepción ciudadana sobre la atención recibida en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025. Existe una relación significativa entre la gestión municipal y las expectativas de los usuarios respecto a la atención en la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2025		

Anexo 2. Instrumentos

Las siguientes preguntas serán medidas de acuerdo a la escala de Likert:

Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores: Nunca (N=1); Casi nunca (CN= 2); Algunas veces (AV=3); Casi siempre (CS=4); Siempre (S=5)

VARIABLE 1 Gestión municipal						
D1 Gestion de Compras y Abastecimiento		1	2	3	4	5
1	Se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades de la institución tomando en cuenta las necesidades de cada centro de costos					
2	Al seleccionar un proveedor se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable.					
3	Se programan las entregas de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos.					
4	El personal de compras y abastecimiento tiene como directiva analizar las propuestas.					
5	El análisis de las propuestas para los centros de costos se basa en las cualidades de la empresa.					
6	Se le da seguimiento a las órdenes de compra.					
7	Se toman las medidas necesarias para equilibrar la oferta y la demanda manteniendo stock de equipos, insumos y materiales.					
8	Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda					
9	La organización no sufre de desabastecimiento ya que como política se promueve el stock de equipos, insumos y materiales.					

10	Se realizan acciones que aseguren la demanda de los centros de costos.					
11	Se realizan acciones que ayude a minimizar el costo total de la operación.					
12	El suministro de los niveles de servicio de distribución es acorde a las necesidades de cada centro de costo.					
13	Se complementa los procesos de las operaciones en la distribución de equipos e insumos acorde a las exigencias de los centros de costos.					
14	Se recepcionan y almacenan los equipos, insumos y materiales en forma eficiente.					

V2 Calidad de Atención al usuario interno						
D1 Significación de las tareas		1	2	3	4	5
1	Me capacitan constantemente.					
2	Evalúan a menudo mis conocimientos.					
3	Evalúan a menudo mis conocimientos.					
4	En mi sitio de trabajo la distribución del espacio me permite trabajar con comodidad.					
5	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura ventilación) de mi sitio de trabajo es agradable.					
6	El horario de trabajo en mi oficina es adecuado.					
7	La Universidad Nacionall de Ucayali me brinda estímulos para mi trabajo para incrementar mi formación profesional.					

8	Siento que recibo de parte de la Universidad Nacional de Ucayali un buen trato					
9	Mi jefe me hace sentir que mi trabajo es importante					
10	El salario que recibo retribuye el esfuerzo que realizo.					
11	Mi salario va acorde a los resultados previstos					
12	Mi trabajo me permite abrir mis expectativas económicas.					

Anexo 3. Base de datos

N	VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL														TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	3	2	3	1	3	1	1	5	2	1	2	3	5	**35**
2	1	2	2	1	1	1	5	5	1	2	1	2	3	4	**31**
3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	5	1	**26**
4	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	4	4	4	3	**55**
5	1	5	1	2	1	1	1	1	1	2	2	4	2	3	**27**
6	2	5	2	2	5	5	1	2	2	1	1	3	4	3	**38**
7	1	5	2	2	1	2	5	5	5	1	2	3	3	2	**39**
8	4	5	2	2	5	2	1	1	5	2	1	2	3	5	**40**
9	1	1	2	2	5	5	5	5	1	2	1	2	3	4	**39**
10	3	2	3	1	3	4	1	2	1	2	1	3	5	1	**32**
11	2	2	1	1	1	1	1	3	4	2	4	4	4	3	**33**
12	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	4	2	3	**27**
13	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	4	4	4	3	**55**
14	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	2	4	2	3	**31**
15	5	2	2	5	5	1	1	2	2	1	1	3	4	3	**37**
16	5	2	2	1	2	1	5	5	5	1	2	3	3	2	**39**
17	5	2	2	5	2	1	1	1	5	2	1	2	3	5	**37**
18	1	2	2	5	5	5	5	5	1	2	1	2	3	4	**43**
19	2	3	2	3	1	3	1	2	1	2	1	3	5	1	**30**
20	1	2	2	1	1	1	1	1	5	2	1	2	3	5	**28**
21	1	2	2	2	1	2	5	5	1	2	1	2	3	4	**33**
22	1	5	5	5	5	5	1	2	1	2	1	3	5	1	**42**
23	2	5	1	2	1	1	1	3	4	2	4	4	4	3	**37**
24	1	5	2	2	5	5	1	1	1	2	2	4	2	3	**36**
25	1	5	2	2	1	2	1	2	2	1	1	3	4	3	**30**
26	3	2	3	1	3	4	5	5	5	1	2	3	3	2	**42**
27	2	2	1	1	1	1	1	1	5	2	1	2	3	5	**28**
28	2	2	2	1	2	2	5	5	1	2	1	2	3	4	**34**
29	5	5	5	5	5	5	1	2	1	2	1	3	5	1	**46**
30	5	1	2	1	1	5	1	3	4	2	4	4	4	3	**40**
31	5	2	2	5	5	1	1	1	1	2	2	4	2	3	**36**
32	5	2	2	1	2	1	1	3	4	2	4	4	4	3	**38**
33	5	2	2	5	2	1	1	1	5	2	1	2	3	5	**37**
34	1	2	2	5	5	5	5	5	1	2	1	2	3	4	**43**
35	1	3	2	3	1	3	1	2	1	2	1	3	5	1	**29**
36	1	2	2	1	1	1	1	3	4	2	4	4	4	3	**33**
37	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	4	2	3	**26**
38	1	5	5	5	5	5	1	2	2	1	1	3	4	3	**43**

39	1	5	1	2	1	1	5	5	5	1	2	3	3	2	**37**
40	1	5	2	2	5	5	1	1	5	2	1	2	3	5	**40**
41	1	5	2	2	1	2	5	5	1	2	1	2	3	4	**36**
42	1	5	2	2	5	2	1	2	1	2	1	3	5	1	**33**
43	1	1	2	2	5	5	1	3	4	2	4	4	4	3	**41**
44	1	2	3	2	3	1	1	1	1	2	2	4	2	3	**28**
45	1	2	2	2	1	1	1	1	5	2	1	2	3	5	**29**
46	1	1	2	2	2	1	5	5	1	2	1	2	3	4	**32**
47	2	2	5	5	5	5	1	2	1	2	1	3	5	1	**40**
48	2	2	5	1	2	1	1	3	4	2	4	4	4	3	**38**
49	1	1	5	2	2	5	1	1	1	2	2	4	2	3	**32**
50	3	2	3	1	3	4	1	2	2	1	1	3	4	3	**33**
51	2	2	1	1	1	1	5	5	5	1	2	3	3	2	**34**
52	2	2	2	1	2	2	1	1	5	2	1	2	3	5	**31**
53	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	2	3	4	**53**
54	5	1	2	1	1	5	1	2	1	2	1	3	5	1	**31**
55	5	2	2	5	5	1	1	3	4	2	4	4	4	3	**45**
56	5	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	4	2	3	**29**
57	3	2	3	1	3	4	1	1	5	2	1	2	3	5	**36**
58	2	2	1	1	1	1	5	5	1	2	1	2	3	4	**31**
59	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	5	1	**27**
60	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	4	4	4	3	**55**
61	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	2	4	2	3	**31**
62	5	2	2	5	5	1	1	2	2	1	1	3	4	3	**37**
63	3	2	3	1	3	4	5	5	5	1	2	3	3	2	**42**
64	2	2	1	1	1	1	1	1	5	2	1	2	3	5	**28**
65	2	2	2	1	2	2	5	5	1	2	1	2	3	4	**34**
66	5	5	5	5	5	5	1	2	1	2	1	3	5	1	**46**
67	5	1	2	1	1	5	1	3	4	2	4	4	4	3	**40**
68	5	2	2	5	5	1	1	1	1	2	2	4	2	3	**36**
69	3	2	3	1	3	4	1	3	4	2	4	4	4	3	**41**
70	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	2	3	**24**
71	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	3	4	3	**28**
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	3	3	2	**56**
73	5	1	2	1	1	5	1	1	5	2	1	2	3	5	**35**
74	5	2	2	5	5	1	5	5	1	2	1	2	3	4	**43**
75	5	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	5	1	**29**
76	3	2	3	1	3	4	5	2	1	2	1	2	3	3	**35**
77	2	2	1	1	1	1	5	5	5	2	1	3	3	3	**35**
78	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2	3	4	**28**
79	5	5	5	5	5	5	1	2	3	2	1	3	5	1	**48**
80	5	1	2	1	1	5	2	1	2	2	4	4	4	3	**37**
81	5	2	2	5	5	1	2	1	2	2	2	4	2	3	**38**

82	5	2	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3	4	**31**
83	3	2	3	1	3	4	2	4	4	2	1	3	5	1	**38**
84	2	2	1	1	1	1	2	2	4	2	4	4	4	3	**33**
85	3	2	3	1	3	4	2	4	4	2	2	4	2	3	**39**
86	2	2	1	1	1	1	2	2	4	2	4	4	4	3	**33**
87	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	4	2	3	**29**
88	5	5	5	5	5	5	1	2	3	1	1	3	4	3	**48**
89	5	1	2	1	1	5	2	1	2	1	2	3	3	2	**31**
90	5	2	2	5	5	1	2	1	2	2	1	2	3	5	**38**
91	5	2	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3	4	**31**
92	5	2	2	5	2	1	2	1	2	2	1	3	5	1	**34**
93	1	2	2	5	5	5	2	1	3	2	1	2	3	3	**37**

N	VARIABLE Calidad de Atención al usuario interno												TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	5	5	5	5	1	3	4	2	4	4	4	3	**45**
2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	4	2	3	**23**
3	3	2	5	5	1	2	2	5	1	3	4	3	**36**
4	3	2	1	2	5	5	5	5	2	3	3	2	**38**
5	3	2	5	2	1	1	5	5	1	2	3	5	**35**
6	2	2	5	5	5	5	1	5	1	2	3	4	**40**
7	3	1	3	4	1	2	1	55	1	3	5	1	**80**
8	1	1	1	1	1	3	4	2	4	4	4	3	**29**
9	2	1	2	2	1	1	1	2	2	4	2	3	**23**
10	5	5	5	5	1	3	4	2	4	4	4	3	**45**
11	2	1	1	5	1	1	1	2	2	4	2	3	**25**
12	1	5	5	1	1	2	2	1	1	3	4	3	**29**
13	1	1	2	1	5	5	5	1	2	3	3	2	**31**
14	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	2	4	**26**
15	5	2	2	5	5	1	1	2	2	1	1	3	**30**
16	5	2	2	1	2	1	5	5	5	1	2	3	**34**
17	5	2	2	5	2	1	1	1	5	2	1	2	**29**
18	1	2	2	5	5	5	5	5	1	2	1	2	**36**
19	2	3	2	3	1	3	1	2	1	2	1	3	**24**
20	1	2	2	1	1	1	1	1	5	2	1	2	**20**
21	5	5	5	5	1	3	4	2	4	4	4	3	**45**
22	3	2	1	1	1	1	1	2	2	4	2	3	**23**
23	3	2	5	5	1	2	2	5	1	3	4	3	**36**
24	3	2	1	2	5	5	5	5	2	3	3	2	**38**
25	3	2	5	2	1	1	5	5	1	2	3	5	**35**
26	2	2	5	5	5	5	1	5	1	2	3	4	**40**
27	3	1	3	4	1	2	1	55	1	3	5	1	**80**
28	1	1	1	1	1	3	4	2	4	4	4	3	**29**
29	2	1	2	2	1	1	1	2	2	4	2	3	**23**
30	5	5	5	5	1	3	4	2	4	4	4	3	**45**
31	2	1	1	5	1	1	1	2	2	4	2	3	**25**
32	1	5	5	1	1	2	2	1	1	3	4	3	**29**
33	1	1	2	1	5	5	5	1	2	3	3	2	**31**
34	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	2	4	**26**
35	5	2	2	5	5	1	1	2	2	1	1	3	**30**
36	5	2	2	1	2	1	5	5	5	1	2	3	**34**
37	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	4	**21**
38	1	5	5	5	5	5	1	2	2	1	1	3	**36**
39	1	5	1	2	1	1	5	5	5	1	2	3	**32**

40	5	5	5	5	1	3	4	2	4	4	4	3	**45**
41	3	2	1	1	1	1	1	2	2	4	2	3	**23**
42	3	2	5	5	1	2	2	5	1	3	4	3	**36**
43	3	2	1	2	5	5	5	5	2	3	3	2	**38**
44	3	2	5	2	1	1	5	5	1	2	3	5	**35**
45	2	2	5	5	5	5	1	5	1	2	3	4	**40**
46	3	1	3	4	1	2	1	55	1	3	5	1	**80**
47	1	1	1	1	1	3	4	2	4	4	4	3	**29**
48	2	1	2	2	1	1	1	2	2	4	2	3	**23**
49	5	5	5	5	1	3	4	2	4	4	4	3	**45**
50	2	1	1	5	1	1	1	2	2	4	2	3	**25**
51	1	5	5	1	1	2	2	1	1	3	4	3	**29**
52	1	1	2	1	5	5	5	1	2	3	3	2	**31**
53	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	2	4	**26**
54	5	2	2	5	5	1	1	2	2	1	1	3	**30**
55	5	2	2	1	2	1	5	5	5	1	2	3	**34**
56	5	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	4	**24**
57	3	2	3	1	3	4	1	1	5	2	1	2	**28**
58	2	2	1	1	1	1	5	5	1	2	1	2	**24**
59	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	**21**
60	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	4	4	**48**
61	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	2	4	**26**
62	5	2	2	5	5	1	1	2	2	1	1	3	**30**
63	3	2	3	1	3	4	5	5	5	1	2	3	**37**
64	2	2	1	1	1	1	1	1	5	2	1	2	**20**
65	2	2	2	1	2	2	5	5	1	2	1	2	**27**
66	5	5	5	5	5	5	1	2	1	2	1	3	**40**
67	5	5	5	5	1	3	4	2	4	4	4	3	**45**
68	3	2	1	1	1	1	1	2	2	4	2	3	**23**
69	3	2	5	5	1	2	2	5	1	3	4	3	**36**
70	3	2	1	2	5	5	5	5	2	3	3	2	**38**
71	3	2	5	2	1	1	5	5	1	2	3	5	**35**
72	2	2	5	5	5	5	1	5	1	2	3	4	**40**
73	3	1	3	4	1	2	1	55	1	3	5	1	**80**
74	1	1	1	1	1	3	4	2	4	4	4	3	**29**
75	2	1	2	2	1	1	1	2	2	4	2	3	**23**
76	5	5	5	5	1	3	4	2	4	4	4	3	**45**
77	2	1	1	5	1	1	1	2	2	4	2	3	**25**
78	1	5	5	1	1	2	2	1	1	3	4	3	**29**
79	1	1	2	1	5	5	5	1	2	3	3	2	**31**
80	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	2	4	**26**
81	5	5	5	5	1	3	4	2	4	4	4	3	**45**
82	3	2	1	1	1	1	1	2	2	4	2	3	**23**

83	3	2	5	5	1	2	2	5	1	3	4	3	**36**
84	3	2	1	2	5	5	5	5	2	3	3	2	**38**
85	3	2	5	2	1	1	5	5	1	2	3	5	**35**
86	2	2	5	5	5	5	1	5	1	2	3	4	**40**
87	3	1	3	4	1	2	1	55	1	3	5	1	**80**
88	1	1	1	1	1	3	4	2	4	4	4	3	**29**
89	2	1	2	2	1	1	1	2	2	4	2	3	**23**
90	5	5	5	5	1	3	4	2	4	4	4	3	**45**
91	2	1	1	5	1	1	1	2	2	4	2	3	**25**
92	1	5	5	1	1	2	2	1	1	3	4	3	**29**
93	1	1	2	1	5	5	5	1	2	3	3	2	**31**

Anexo 4. Evidencias fotográficas






CAJA
POR FAVOR
CON SENCILL




TEROS


GERENCIA DE
ADMINISTRACION
TRIBUTARIA
TOQUE
Y
PASE