



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Incidencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de una
municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Pretel Pumahualcca, Jhomar Rossel (orcid.org/0000-0002-4494-8843)

ASESORES:

Mg. Mansilla Antonio, Wilfredo Armando (orcid.org/0000-0002-5871-3471)

Dra. Zevallos Delgado, Karen Del Pilar (orcid.org/0000-0003-2374-980X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis padres, hermano y familia
que me apoyan cada día.

AGRADECIMIENTO

A Dios, que siempre guía mi camino.

A la universidad, a mis docentes y mi asesor que guiaron este trabajo de investigación.

A las personas que me apoyaron.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Incidencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023", cuyo autor es PRETEL PUMAHUALLCCA JHOMAR ROSSEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO DNI: 20028763 ORCID: 0000-0002-5871-3471	Firmado electrónicamente por: WMANSILLAA el 14- 01-2024 16:44:05

Código documento Trilce: TRI - 0716657



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PRETEL PUMAHUALLCCA JHOMAR ROSSEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Incidencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JHOMAR ROSSEL PRETEL PUMAHUALLCCA DNI: 70099064 ORCID: 0000-0002-4494-8843	Firmado electrónicamente por: JPRETELP853 el 03- 01-2024 09:49:01

Código documento Trilce: TRI - 0716659

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	28
3.1 Tipo y diseño de investigación	28
3.2 Variables y operacionalización	28
3.3 Población, muestra y muestreo	31
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.5 Procedimientos	32
3.6 Método de análisis de datos	33
3.7 Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	34
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS	64
	vi

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Calidad de servicio y dimensiones</i>	34
Tabla 2. <i>Imagen institucional y dimensiones</i>	35
Tabla 3. <i>Prueba de normalidad</i>	36
Tabla 4. <i>Prueba de variabilidad</i>	37
Tabla 5. <i>Estimaciones de parámetro para la hipótesis general</i>	38
Tabla 6. <i>Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 1</i>	39
Tabla 7. <i>Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 2</i>	40
Tabla 8. <i>Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 3</i>	41
Tabla 9. <i>Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 4</i>	42
Tabla 10. <i>Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 5</i>	43
Tabla 11. <i>Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 6</i>	44
Tabla 12. <i>Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 7</i>	45

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la incidencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023. El enfoque fue aplicado con un diseño relación causal entre dos variables la calidad del servicio y la imagen institucional. La población fue 200 usuarios del servicio público municipal y la muestra de 132 usuarios. Los resultados muestran para la calidad de servicio, el 48% expresó que lo percibe como malo y el 17% como muy malo; el 30% como regular y sólo un 5% como bueno mientras que para la imagen institucional el 55% expresó que lo percibe como malo; el 27% como regular; el 13% como muy malo. Además se halló que existe significancia en la hipótesis que planteó la incidencia de la calidad de servicio en la imagen institucional del 23,8%, además en el nivel malo [$V^2=2$] presentó significancia con un p-valor: 0,000 menor a 0,05 y un estimador Wald igual a 13,621; que demuestra que la calidad de servicio incide en la imagen institucional, por lo que representa un confiable predictor en el contexto de la municipalidad y en el periodo de estudio.

Palabras clave: municipalidad, gestión, imagen institucional, calidad de servicio.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the impact of service quality on the institutional image of a municipality in the department of Ayacucho, 2023. The approach was applied with a causal relationship between two variables: the quality of the service and the institutional image. The population consisted of 200 users of the municipal public service and the sample consisted of 132 users. The results show for the quality of service, 48% expressed that they perceive it as bad and 17% as very bad; 30% as fair and only 5% as good, while for the institutional image, 55% expressed that they perceive it as bad; 27% as fair; 13% as very bad. In addition, it was found that there is significance in the hypothesis that proposed the incidence of the quality of service in the institutional image of 23.8%, in addition in the bad category [$V^2=2$] it presented significance with a p-value: 0.000 less than 0.05 and a Wald estimator equal to 13.621; This shows that the quality of service has an impact on the institutional image, so it represents a reliable predictor in the context of the municipality and in the study period.

Keywords: municipality, management, institutional image, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la preocupación por la imagen institucional de los países en desarrollo se ha agravado (ONU, 2020). La calidad de los servicios públicos ha emergido como un factor crítico que moldea la percepción global de estas naciones. La carencia de transparencia y eficacia en la entrega de servicios básicos, desde educación hasta atención médica (BID, 2021). La desigualdad es otro factor importante que contribuye a la percepción global (Banco Mundial, 2018). Las organizaciones internacionales y los gobiernos de estos países deben trabajar juntos para implementar políticas que reduzcan la desigualdad, proporcionando acceso para todos los ciudadanos (OEC, 2021).

A nivel nacional, la problemática relacionada con la disparidad en la calidad de los servicios públicos se evidencia de manera contundente según los informes de evaluación gubernamental y las encuestas de satisfacción ciudadana (GEOIDEP, 2021). Mientras algunas áreas urbanas disfrutan de servicios eficientes y bien administrados, las zonas rurales y desfavorecidas padecen una falta crónica de infraestructuras básicas y servicios esenciales (INEI, 2020). Esta brecha no solo mina la confianza de los ciudadanos, sino que también socava los esfuerzos para alcanzar un estado equitativo a nivel nacional (Contraloría del Perú, 2020).

Esta falta de equidad y accesibilidad a servicios básicos genera tensiones internas y descontento generalizado entre los ciudadanos, lo que a su vez obstaculiza los intentos por promover una sociedad justa y cohesionada (GEOIDEP, 2021). La necesidad de abordar esta disparidad se presenta como una tarea urgente gubernamentales y promover un desarrollo inclusivo y equitativo en todo el país. La falta de calidad en los servicios públicos a nivel nacional también tiene implicaciones directas en la imagen institucional del país en la arena internacional. La percepción de desigualdad y falta de acceso a servicios básicos disminuye la credibilidad en el país (Contraloría, 2020). La necesidad de convertir esto en una prioridad tanto a nivel interno, y a nivel externo, para fortalecer la posición y la imagen internacional del país en el escenario global.

El propósito de la investigación es contribuir con generar concientización sobre la importancia para la entidad pública de concentrar esfuerzo en mejorar el servicio. La calidad que perciben los ciudadanos permite mejorar la imagen institucional y por ende esto conlleva también a satisfacción. Tomar conciencia de la relación causal entre estas variables permite contribuir a una mejor toma de decisiones.

En el ámbito local de la municipalidad, se evidenció una problemática en la calidad de los servicios que se brinda a los ciudadanos que a su vez está afectando la imagen institucional. En la municipalidad, todas las gestiones se preocupan por la percepción que tengan sus ciudadanos, por lo tanto brindar un servicio de calidad es siempre necesario. La situación detectada en el presente año es que existe una queja de los ciudadanos por el servicio brindado por las instalaciones de la municipalidad donde expresan que la gestión municipal no tiene un rumbo claro en la solución de los problemas de la municipalidad (Correo, 2023). Esta situación se caracteriza por desafíos en mejorar la imagen pública, lo que ha generado una mala percepción en los usuarios. Las demoras esporádicas en la atención al ciudadano y ciertas deficiencias en la comunicación institucional han contribuido a esta imagen de la municipalidad. Abordar estas cuestiones permitirá no solo identificar los motivos de la percepción de la imagen de la institución por parte de los ciudadanos, sino también tener una comprensión con la vinculación de la calidad del servicio de la municipalidad. Abordar esta problemática conllevará a identificar los servicios públicos y mejorar la imagen institucional de la comunidad local.

El problema general formulado fue ¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023? Y los problemas específicos son: (a) ¿Cuál es la incidencia de la política pública en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023? (b) ¿Cuál es la incidencia de la estrategia de intervención en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023? (c) ¿Cuál es la incidencia de los bienes y servicios en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023? (d) ¿Cuál es la incidencia de la Gestión interna en la imagen institucional de una municipalidad del departamento

de Ayacucho, 2023? (e) ¿Cuál es la incidencia de los resultados en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023? (f) ¿Cuál es la incidencia del seguimiento y la mejora continua en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023? (g) ¿Cuál es la incidencia del estado abierto en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023?

En un contexto práctica y social, la tesis apunta con sus resultados a comprender que la calidad en los servicios públicos es esencial en la municipalidad del estudio de esta tesis. Se considera que al mejorar la eficiencia y transparencia en la prestación de servicios, se fomenta un ambiente propicio. Desde una perspectiva teórica, la problemática de la calidad de los servicios públicos y su impacto en la imagen institucional se fundamenta en teorías sociológicas y de gestión pública. Según la teoría de la percepción social, las evaluaciones de los ciudadanos sobre los servicios públicos están intrínsecamente vinculadas a su percepción de la eficiencia, transparencia y equidad en la administración gubernamental.

El objetivo general fue determinar la incidencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023. Los objetivos específicos son: (a) Determinar la incidencia de la política pública en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023 (b) Determinar la incidencia de la estrategia de intervención en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023 (c) Determinar la incidencia de los bienes y servicios en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023. (d) Determinar la incidencia de la gestión interna en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023. (e) Determinar la incidencia de los resultados en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023. (f) Determinar la incidencia del seguimiento y la mejora continua en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023. (g) Determinar la incidencia del estado abierto en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023.

La hipótesis general fue que la calidad de servicio incide en la imagen institucional de una municipalidad ubicada en el departamento de Ayacucho, 2023. Las hipótesis específicas son: (a) La política pública incide en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023. (b) La estrategia de intervención incide en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023 (c) Los bienes y servicios inciden en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023. (d) La gestión interna incide en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023. (e) Los resultados inciden en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023. (f) El seguimiento y la mejora continua inciden en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023. (g) El estado abierto incide en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes para las variables calidad de servicio e imagen institucional en el contexto de instituciones públicas.

Villacorta (2023) ejecutó un estudio con el propósito de establecer la conexión entre dos variables: la calidad de servicio y la imagen institucional. El enfoque de la investigación adoptó una metodología cuantitativa. La población objetivo consistió en 720 padres de familia, y la muestra se conformó por 120 individuos. El instrumento fue validado para la calidad del servicio educativo e imagen institucional. El autor mencionó que se logró obtener un coeficiente de 0.689 (Rho de Spearman), lo cual sugiere una correlación positiva significativa entre la calidad del servicio educativo y la percepción de la institución. Esta fuerte correlación evidencia la relación directa entre la calidad de la educación proporcionada y la imagen que la institución transmite. Los resultados encontrados confirman, tal como mencionó el autor, la presencia de una estrecha conexión entre la calidad del servicio educativo ofrecido y la imagen que la institución proyecta. Es decir, una mejora en la calidad educativa tiende a influir positivamente en la percepción que se tiene de la institución en su conjunto. Este vínculo entre la calidad educativa y la percepción institucional resalta la importancia de mantener altos estándares de calidad para fortalecer la imagen y reputación de la institución educativa.

Salas (2021) formuló el objetivo de analizar la influencia de la calidad de servicio en la imagen corporativa en una institución financiera durante el año 2019. La investigación se clasificó de nivel explicativo de corte transversal, con una muestra de 382 clientes que participaron en la encuesta utilizando un cuestionario como instrumento. El autor afirmó que, de acuerdo con el estudio realizado, un porcentaje del 73,0% de los clientes manifestaron una apreciación promedio hacia la imagen corporativa, resaltando especialmente la importancia del "Personal en contacto". Además, se identificó una carencia en la faceta de "Confianza", evidenciando la necesidad de mejorar este aspecto para fortalecer la percepción global de la empresa. El análisis concluyó que la calidad del servicio ejerce una influencia considerable y estadísticamente significativa (con un chi-cuadrado de

116,619 y un valor p de 0,000) en la conformación de la imagen corporativa, tal como fue destacado por el autor. Estos resultados subrayan la relevancia de mejorar continuamente los servicios ofrecidos para consolidar una imagen más sólida y favorable. Adicionalmente, el autor resaltó que los atributos desempeñan roles significativos en la configuración de la percepción que se tiene de la imagen corporativa. Este hallazgo subraya la importancia de abordar integralmente cada uno de estos aspectos para lograr una percepción más positiva y coherente por parte de los clientes, tal como expresó el autor en el estudio.

A nivel nacional, Loli *et al.* (2023) en su artículo exploró la imagen y la calidad de servicio. Buscó comprender cómo esta relación se vincula con diversas variables sociales. La muestra consistió en 174 participantes que acudieron a estas entidades en calidad de usuarios. Aplicó la prueba Tau B de Kendall (Coef. 0.745, p-valor: 0,000) que fue significativa para evaluar la relación entre la imagen y la calidad de servicio. El autor señaló que, según los resultados del análisis, la mayoría de los participantes mostraron una visión positiva en cuanto a la calidad del servicio ofrecido, evidenciando además altos niveles de satisfacción con dicho servicio. Estos resultados resaltan, que existe una conexión significativa entre la satisfacción experimentada por los clientes y la excelencia percibida en la calidad del servicio proporcionado. Es decir, la satisfacción de los clientes se ve directamente afectada por la calidad del servicio ofrecido, lo que subraya la importancia de mantener y mejorar constantemente los estándares de los usuarios. Además, este hallazgo refuerza la idea de que una mayor calidad en el servicio puede contribuir positivamente a la satisfacción general de los clientes, generando así una relación beneficiosa para ambas partes involucradas.

Bello *et al.* (2019) en su artículo científico en Malasia estudió el objetivo general examinar la eficacia de los gobiernos locales y la prestación de servicios municipales en Malasia, con especial atención en acercar el gobierno a las comunidades locales y transformar las vidas en áreas rurales. Se empleó un enfoque analítico para evaluar el desempeño de los consejos municipales en la prestación de servicios de manera satisfactoria, oportuna y adecuada. El diseño metodológico se basó en datos cuantitativos y cualitativos, así como en el análisis

comparativo de las prácticas municipales. Se evidenció en la comparación que en el 80% de las municipalidades se encontró que la imagen institucional se encontraba por debajo del nivel aceptable. Además, con la prueba estadística de ANOVA se halló significancia en la percepción de la municipalidad. Los resultados revelaron que, a pesar de los esfuerzos, los consejos municipales enfrentan desafíos significativos que han afectado su rendimiento en la entrega de servicios públicos. En consecuencia, los consejos municipales deben superar estos desafíos para justificar su existencia continua y las asignaciones financieras asignadas.

Katelo *et al.* (2023) desarrolló un artículo donde estudió el sector de servicios que ha ganado creciente atención debido a su papel en el desarrollo socioeconómico de la sociedad. Buscó evaluar la calidad del servicio al cliente a partir de los servicios administrativos proporcionados por las instituciones de Letonia, llevando a cabo el análisis de factores y clusters de los datos recopilados. La base de la investigación incluyó instituciones de administración pública (6) y sus sucursales (17) en Letonia. Los participantes fueron 292 clientes seleccionados ocasionalmente que completaron cuestionarios SERVQUAL antes y después de visitar una institución. La muestra de clientes fue ocasional y administrativamente territorial. Los hallazgos destacan la necesidad urgente de mejorar la eficiencia y calidad de los servicios públicos para satisfacer las expectativas de los clientes, subrayando la importancia de implementar estrategias y políticas que aborden las deficiencias identificadas y fortalezcan el papel positivo de los servicios públicos en el desarrollo socioeconómico. Los servicios públicos, diseñados para satisfacer las demandas de la población, ocupan un lugar especial en esta esfera. Opinó que mejorar la calidad de los servicios públicos representa uno de los objetivos fundamentales para optimizar el funcionamiento de la administración pública tanto en Letonia como a nivel mundial.

Ekrem *et al.* (2023) presentó un artículo donde examinó la relación entre las expectativas ciudadanas, la satisfacción ciudadana, la reputación de la agencia y el comportamiento de la agencia en la gestión pública. Presentó un modelo de juego teórico que explora la interacción entre la reputación de la agencia, las expectativas ciudadanas, la satisfacción ciudadana y el comportamiento de la agencia,

integrando perspectivas de la literatura sobre problemas de reputación y compromiso. El estudio resaltó la incertidumbre generada por las burocracias con motivaciones desalineadas, que ocasionalmente priorizan sus propios intereses sobre los del público, también exploró cómo la satisfacción ciudadana condiciona las expectativas futuras e influye en el comportamiento de los proveedores de servicios para mejorar el rendimiento de los servicios públicos. Mostramos que las agencias con prioridades desalineadas con la ciudadanía ofrecen un rendimiento actual más deficiente cuando la satisfacción pasada de los ciudadanos es mayor. Como conclusión destacó la importancia de abordar las motivaciones desalineadas dentro de las burocracias y el papel de la satisfacción ciudadana en la formación del comportamiento de la agencia. Estos resultados tienen implicaciones importantes para las teorías y prácticas del comportamiento burocrático, la carga administrativa y la imagen organizacional.

Zhiwei (2022) expuso en su artículo un modelo para evaluar la calidad del servicio a través de cinco determinantes: confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad. Se encontró significancia en la prueba Tau B de Kendall, por lo que la calidad de servicio se vincula con la percepción de los ciudadanos del municipio de Srebrenica. El autor expuso que el descubrimiento resultante del análisis de datos señaló que, según la visión de los clientes, la calidad del servicio proporcionado por el municipio no cumplió con sus expectativas. Se observaron brechas notables entre lo que los clientes esperaban y su percepción en relación con cada aspecto clave que determina la calidad del servicio. Específicamente, se destacaron áreas críticas como la confiabilidad y la responsabilidad como las más afectadas. Estos hallazgos, tal como mencionó el autor, revelan una discrepancia significativa entre lo que los clientes esperaban recibir en términos de servicio y lo que realmente experimentaron. La falta de satisfacción, especialmente en aspectos cruciales como la fiabilidad y la responsabilidad, indica la urgencia de abordar estos puntos débiles para mejorar la percepción general del servicio municipal. Además, según lo expuesto por el autor, esta situación resalta la importancia de comprender y cumplir con las expectativas de los clientes para garantizar un servicio de calidad que satisfaga sus necesidades y demandas.

Halimah *et al.* (2020) en su artículo científico titulado: Prestación de servicios de calidad: un estudio seleccionado en el gobierno local de Perak publicado en la Revista de Investigación en Ciencias Sociales indexada en Scopus. En el estudio presentó el objetivo de examinar la calidad de la prestación de servicios en varios gobiernos locales seleccionados de Perak, en respuesta a las crecientes preocupaciones sobre la eficiencia y la satisfacción del servicio público. Se implementó un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas por cuestionario distribuidas tanto al personal como a los clientes de los gobiernos locales involucrados en el estudio. En total, 500 usuarios y 150 empleados participaron en la encuesta. A través de un análisis descriptivo, los resultados revelaron una satisfacción general donde el 83% expresaron que debería aplicarse mejoras. La prueba de Pearson fue significativa para explicar la satisfacción con la prestación de servicios. Los ciudadanos y el personal consideraron que estos gobiernos podían adaptar sus servicios según las necesidades de los clientes. Sin embargo, se identificaron preocupaciones significativas, incluyendo la falta de instalaciones públicas adecuadas, mantenimiento deficiente y la insuficiente disponibilidad de programas para discapacitados. Concluyó que las disparidades en la satisfacción entre los gobiernos locales seleccionados se atribuyen a las diferencias demográficas y económicas de cada gobierno. Los gobiernos más urbanizados, al contar con mayores ingresos, demostraron una mayor flexibilidad para ofrecer servicios de calidad. Además, se postula que mediante la capacitación continua del personal y la participación activa de los ciudadanos, los gobiernos locales pueden mejorar constantemente, asegurando así una mayor satisfacción y cumpliendo con las expectativas de la comunidad.

Izquierdo (2021) desarrolló un artículo sobre la calidad de servicio en los organismos públicos. El autor afirmó que el entorno global ha experimentado cambios innegables, impactando significativamente las demandas y requisitos de los usuarios de servicios. Presentó como objetivo describir la complejidad de acciones que son inherentemente intangibles, lo que hace que evaluar la idoneidad de un servicio sea una tarea sumamente desafiante. Desarrolló una metodología descriptiva indagatoria. Los resultados presentados destacaron la naturaleza subjetiva: aunque no se pueden ver físicamente, sí se pueden sentir y percibir. Esto

implica que la evaluación de la calidad del servicio está sujeta a las percepciones individuales de cada usuario, según lo expuesto. El autor resaltó la importancia de contar con una metodología estandarizada para medir la calidad del servicio, dada la naturaleza subjetiva mencionada. En este artículo, según lo presentado por el autor, se realiza un análisis exhaustivo de los principales autores que han abordado el concepto de calidad de servicio. Además, se sintetizan las metodologías estandarizadas más relevantes con el objetivo de proporcionar una visión completa y estructurada de este campo. El documento concluyó mencionando que la calidad, desde la perspectiva de los servicios, requiere un criterio más preciso para conceptualizarla y, sobre todo, para medirla.

Romero-Carazas *et al.* (2023) en su trabajo de investigación examinaron la capacidad predictiva de la calidad del servicio y la imagen institucional en la satisfacción del cliente en los municipios de Perú. Utilizó un enfoque cuantitativo, prospectivo y correlacional, con una muestra de 352 usuarios municipales. Se alcanzó un R^2 de 0.460 y un coeficiente de efecto de 0.851, indicando una alta relevancia. El poder estadístico fue 1, considerado muy alto. Los coeficientes de estandarización confirmaron, con un valor beta de 0.654, una relación directa entre la percepción de los usuarios acerca de la calidad del servicio y la imagen que tienen de la institución, mostrando cómo esto incide en el nivel de satisfacción de los ciudadanos. Es importante resaltar que se enfatizó de manera significativa el impacto que tiene la imagen pública de las entidades municipales en este proceso, según lo subrayado en el estudio.

Respecto al marco teórico se presenta las bases teóricas para las variables calidad de servicio y para la imagen institucional presentes en esta investigación. La calidad de servicio se define como la capacidad de un sistema para cumplir con las expectativas del usuario y proporcionar una experiencia satisfactoria durante toda la interacción (Ekrem y Evrim, 2023). Esta definición incorpora elementos como la empatía del personal, la disponibilidad de recursos y la adaptabilidad del servicio para satisfacer las demandas cambiantes del usuario. La calidad de servicio se percibe cuando el usuario siente que sus necesidades han sido comprendidas y atendidas de manera eficiente y efectiva (Mejía & Medina, 2019).

Se enfatiza la importancia de la empatía y la adaptabilidad del servicio para satisfacer las demandas del usuario, lo que refleja la creciente atención hacia las dimensiones emocionales.

En esta investigación se considera como base para identificar los componentes de la calidad de servicios para una institución pública a la Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP. Para esta norma, la calidad de servicio se refiere a la efectividad de las prestaciones gubernamentales, a través de la provisión de bienes, servicios o regulaciones que logran resolver los asuntos públicos de manera que cumplan con las necesidades y expectativas de la población.

Las estructuras conceptuales empleadas para cuantificar la dimensión de la excelencia en la prestación de servicios comprenden diversas formulaciones. Inicialmente, se encuentra el Modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), el cual establece cinco dimensiones fundamentales. Este enfoque ha sido establecido como un marco conceptual sólido y ampliamente aceptado dentro de los círculos académicos y profesionales. Dicho modelo posibilita una comprensión minuciosa. Estos elementos críticos incluyen la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y la tangibilidad. La confiabilidad hace alusión a la habilidad para brindar servicios de manera consistente y precisa, manteniendo un alto nivel de fiabilidad en su ejecución.

Por otro lado, la habilidad de reacción aborda la disposición inmediata y la prontitud exhibida por el equipo para brindar asistencia a los clientes, garantizando la prestación de un servicio eficaz y puntual, atendiendo de manera expedita y diligente a sus múltiples necesidades y demandas. Esta capacidad implicaba una respuesta rápida y eficiente para satisfacer los requerimientos individuales de los clientes, abordando con diligencia y celeridad sus solicitudes y peticiones en un tiempo mínimo, en línea con un alto estándar de calidad en la atención prestada. La seguridad implica la competencia, el conocimiento, la cortesía y la credibilidad del personal. La empatía, en estas circunstancias, se relaciona con la atención personalizada y el cuidado individual hacia los clientes.

Otro modelo relevante es el SERVQUAL, el cual se centra en contrastar las expectativas previas de los clientes con sus percepciones reales del servicio

recibido, con el propósito de identificar discrepancias entre ambos y determinar áreas específicas que requieran mejoras o ajustes. Este enfoque analítico permite no solo evaluar la calidad percibida por los clientes, sino también detectar y priorizar las áreas de oportunidad que pueden beneficiarse de intervenciones dirigidas a mejorar la experiencia del usuario. Una variante es el modelo SERVPERF que se centra en el desempeño real del servicio. El enfoque SERVPERF, en contraste con modelos como SERVQUAL, adopta una metodología distinta para evaluar la calidad del servicio. Se basa en la satisfacción real del cliente con su experiencia, prescindiendo de la comparación con expectativas previas. El enfoque SERVPERF se centra en la evaluación directa de la calidad del servicio recibido. Se enfoca en la valoración concreta de la experiencia del usuario durante la prestación del servicio, evaluando aspectos específicos de su satisfacción sin considerar las expectativas previas que podrían haber influido en su percepción. Este método permite obtener una perspectiva más inmediata y precisa sobre la calidad del servicio tal como ha sido experimentado por el cliente en su interacción con la empresa o proveedor de servicios.

Otro modelo revisado fue de la Calidad del Servicio propuesto por Gronroos (1984), se concentra en comprender y valorar la calidad del servicio entre el proveedor y el cliente. Gronroos (1984) enfatizó la relevancia de esta interacción en la génesis y percepción de la calidad del servicio, teniendo en cuenta elementos como la comunicación, la confianza, la individualización y la adecuación a las demandas particulares del cliente durante la interacción como factores esenciales para la evaluación de la calidad del servicio. Esta interacción representaba un punto crucial en el juicio que los clientes hacían acerca de la calidad del servicio, influenciado por la habilidad comunicativa, el nivel de confianza establecido, la adaptabilidad a las necesidades individuales y la personalización del servicio ofrecido durante el proceso de interacción.

Este enfoque aborda la relevancia de la relación directa y activa entre el proveedor y el cliente en la formación y apreciación de la calidad del servicio proporcionado. Resalta la significación de la excelencia técnica y funcional del servicio, así como la calidad percibida por el cliente durante la interacción. Pone

especial énfasis en la comunicación y la relación establecida entre el proveedor y el cliente como aspectos fundamentales para valorar la calidad del servicio. Estos modelos proporcionan marcos teóricos para evaluar y mejorar la calidad del servicio desde diferentes perspectivas, ya sea centrados en las expectativas y percepciones del cliente (SERVQUAL), el desempeño real (SERVPERF) o la interacción proveedor-cliente (Modelo de Gronroos). Cada uno ofrece una forma distinta de entender y medir la calidad del servicio en contextos diversos.

Es así que la teoría de la Servucción, propuesta por Grönroos (1984) destaca la importancia de considerar la participación activa del usuario en la creación del servicio. Según esta teoría, el usuario no es simplemente un receptor pasivo del servicio, sino que juega un papel activo en su producción. Esta teoría reconoce la interacción dinámica, enfatizando la creación del servicio y la necesidad de adaptarse a las preferencias y expectativas del usuario durante el proceso de servicio.

La calidad del servicio no se limita únicamente a la satisfacción de las necesidades del cliente, sino que también está estrechamente relacionada con la prestación de una atención sobresaliente. Este nivel de excelencia se define como la capacidad y disposición de una organización para superar las expectativas del cliente. En otras palabras, va más allá de simplemente cumplir con las demandas del cliente, apuntando a ofrecer un nivel superior de servicio que exceda lo esperado. La excelencia en el servicio implica sorprender positivamente al cliente al proporcionar una experiencia que va más allá de lo convencional, generando una impresión duradera y positiva que supera sus expectativas iniciales.

Este enfoque busca establecer un estándar más elevado de calidad, donde la organización no solo cumple con las necesidades básicas del cliente, sino que también busca superarlas, logrando así una experiencia extraordinaria y altamente satisfactoria para el cliente., proporcionando un servicio que sea excepcional en términos de calidad y satisfacción. Para Ramírez (2020) resalta la importancia de la innovación y la mejora continua para alcanzar niveles sobresalientes de calidad en el servicio. El nivel de atención no únicamente comprende la satisfacción de las demandas del consumidor, sino que también se relaciona con la superioridad en el

trato. Esta superioridad se caracteriza por la capacidad y disposición de una entidad para superar las anticipaciones del cliente.

La calidad del servicio se caracteriza como la evaluación subjetiva que realiza un usuario basada en la satisfacción experimentada al recibir un servicio específico. Es una evaluación subjetiva que se basa en la experiencia individual del usuario y en su percepción de la excelencia del servicio recibido. Esta evaluación considera varios aspectos, como la eficiencia, la cortesía, la fiabilidad, la accesibilidad y otros atributos relevantes que conforman la experiencia general del usuario con respecto al servicio prestado. La calidad del servicio se establece a través de la interpretación subjetiva del usuario sobre la adecuación y el nivel de satisfacción (Bao-Condor, 2020).

Este enfoque pone énfasis en la percepción del usuario, considerando factores como la cortesía del personal, la rapidez en la atención y la confiabilidad del servicio ofrecido. La calidad de servicio se mide a través de la comparación entre las expectativas previas del usuario y su experiencia real durante la interacción con el servicio (Izquierdo-Espinoza, 2021). El enfoque orientado al usuario tiene como objetivo primordial mejorar la experiencia del cliente mediante la comprensión exhaustiva de sus necesidades y expectativas. Esta definición pone énfasis en la relevancia de la percepción del usuario y en la comparación entre lo que el usuario espera y lo que realmente experimenta, destacando el enfoque cada vez más significativo centrado en el usuario en la investigación moderna sobre calidad de servicio.

Este paradigma reconoce la importancia de comprender las expectativas del usuario y cómo estas se alinean o divergen de sus experiencias reales, ofrecido para satisfacer de manera óptima las necesidades y preferencias del usuario. Este análisis contempla múltiples facetas, tales como la efectividad, la amabilidad, la confiabilidad, la disponibilidad y otros elementos pertinentes que configuran la vivencia global del cliente en relación con el servicio ofrecido. La excelencia del servicio se determina a partir de la apreciación subjetiva del cliente acerca de la idoneidad y el grado de satisfacción alcanzado mediante la atención proporcionada por el proveedor del servicio.

Para Taylor y Brown (2023), la calidad de servicio en un sistema, se trata de proporcionar un valor agregado al usuario, superando sus expectativas iniciales. Este enfoque se focaliza en la noción de que la calidad del servicio no se restringe a cumplir simplemente con las expectativas del usuario, sino que implica sorprenderlo, generando una experiencia memorable y excepcional (Pérez *et al.*, 2022). La calidad de servicio se alcanza cuando el usuario percibe que ha recibido un trato excepcional y ha obtenido beneficios adicionales que no esperaba inicialmente (Izquierdo-Espinoza, 2021). Se resalta la relevancia de sobrepasar las expectativas del usuario, enfatizando la necesidad de proporcionar experiencias sorprendentes y excepcionales como parte fundamental para alcanzar la calidad del servicio.

Respecto a las dimensiones que expresa la Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP, indica que los componentes de la Calidad de Servicio son: Política pública y regulación, Estrategia de intervención, Bienes y servicios, Gestión interna, Resultados, Seguimiento y Estado abierto. La definición de calidad de servicio público según esta norma es alcanzar la satisfacción de los usuarios del servicio, brindando los bienes y servicios requeridos después de una evaluación que defina los puntos relevantes de los requerimientos de la población (PCM, 2022).

Acerca de la política pública, esta es el proceso mediante el cual las autoridades gubernamentales identifican, formulan e implementan decisiones y acciones con el propósito de abordar problemas y desafíos en la sociedad. Estas decisiones se basan en análisis detallados de datos empíricos y consideraciones éticas, económicas y sociales (Halimah *et al.*, 2020). Las políticas públicas están diseñadas para alcanzar objetivos específicos que beneficien el interés general, como mejorar el acceso a servicios básicos, reducir la desigualdad social o promover el desarrollo sostenible (Pérez *et al.*, 2022).

El diseño de políticas públicas implica la evaluación de múltiples opciones y el diseño de estrategias que optimicen el uso de recursos limitados para lograr resultados efectivos y equitativos. Los indicadores para esta dimensión son la eficiencia en la prestación de los servicios, el acceso a la información, y el impacto social. En relación con la política pública, esta representa el conjunto de etapas por

las cuales las entidades gubernamentales identifican, desarrollan e implantan medidas y estrategias con la finalidad de resolver dilemas y dificultades dentro de la sociedad. Estas determinaciones se fundamentan en la exhaustiva evaluación de datos basados en evidencias empíricas, así como en consideraciones éticas, económicas y sociales.

Sobre la estrategia de intervención, esta dimensión aborda el enfoque planificado y sistemático utilizado por las instituciones públicas para abordar problemas específicos o lograr metas predefinidas en el marco de las políticas públicas (Chávez-Díaz *et al.*, 2023). Esta estrategia implica la identificación clara de objetivos medibles, la asignación eficiente de recursos y la implementación de acciones coordinadas y coherentes. Las estrategias de intervención se desarrollan a partir de un análisis exhaustivo de las necesidades y desafíos, involucrando la colaboración intersectorial y la participación de diversas partes interesadas (Quiroz-Mejía, 2022). Estas estrategias se ajustan a contextos específicos y se evalúan continuamente para asegurar su relevancia y efectividad en la mejora. Los indicadores para esta dimensión son la estrategia de mejora, el tiempo de respuesta y la implementación efectiva. Referente a la táctica de intervención, este aspecto se enfoca en el método planificado y sistemático empleado por las entidades gubernamentales para resolver problemas particulares o alcanzar objetivos predefinidos.

En el contexto de los servicios que brindan las instituciones públicas, los bienes y servicios se refieren a los productos tangibles e intangibles ofrecidos por la entidad pública (Chávez-Díaz *et al.*, 2023). Los bienes incluyen productos físicos como infraestructuras, equipos y suministros, mientras que los servicios abarcan actividades y prestaciones intangibles como educación, atención médica, seguridad pública y servicios administrativos (Bao-Condor, 2020). Estas están guiadas por políticas y estrategias gubernamentales (Espinal, 2023). Las instituciones públicas participan y elaboran la planificación, organización y distribución eficiente de estos bienes y servicios con el fin de promover el desarrollo socioeconómico de la comunidad (Halimah *et al.*, 2020). Los bienes engloban elementos tangibles como estructuras físicas, maquinaria y suministros, mientras que los servicios

comprenden actividades e intangibles como educación, asistencia sanitaria, seguridad pública y gestión administrativa. Los indicadores para esta dimensión son: los procesos internos, la capacitación y la eficiencia de los recursos.

La gestión interna se define como el conjunto de procesos organizativos y administrativos implementados por las instituciones públicas para optimizar la utilización de recursos humanos, financieros y tecnológicos (Romero-Carazas *et al.*, 2023). Esta dimensión implica la planificación estratégica, la asignación eficaz de tareas, y la supervisión constante de las actividades internas (Silva *et al.*, 2023). La gestión interna permite hacer uso de los recursos y que estos se utilicen de manera efectiva para cumplir con los objetivos institucionales (Bao-Condor, 2020). Los indicadores para esta dimensión son: la satisfacción del usuario, el cumplimiento de objetivos y la comunicación. Por lo tanto se afirma que la administración interna se caracteriza como el conjunto de procedimientos organizativos y de gestión instaurados por entidades públicas.

Los resultados, como dimensión se definen como los logros y efectos alcanzados por las instituciones públicas en relación con los objetivos predefinidos. El seguimiento y mejora continua, por otro lado, se refieren a un proceso sistemático en la implementación de políticas y servicios públicos (Romero-Carazas *et al.*, 2023). Esta dimensión implica el uso de indicadores cuantitativos y cualitativos para evaluar las acciones gubernamentales. Mediante un monitoreo constante, las instituciones tienen la capacidad de detectar áreas susceptibles de mejora, adaptar estrategias y políticas, y realizar modificaciones proactivas. Esta práctica garantiza una respuesta eficaz y satisfactoria a las demandas cambiantes de la sociedad, permitiendo a las instituciones gubernamentales adecuar sus acciones y políticas a las necesidades reales de la población de manera oportuna y efectiva. Este seguimiento continuo es crucial para garantizar que los servicios públicos sean relevantes, estén actualizados y sean capaces de responder de manera ágil y efectiva a las dinámicas cambiantes de la sociedad (Halimah *et al.*, 2020). Los indicadores formulados son la medición, la evaluación y la implementación de cambios. Estas características se describen como los hitos y consecuencias obtenidos por las entidades gubernamentales en correspondencia con los

propósitos establecidos previamente. Por su parte, el monitoreo y la mejora constante hacen referencia a un proceso metódico durante la ejecución de políticas y prestaciones públicas.

El estado abierto se caracteriza por ser un modelo de gestión gubernamental que se fundamenta en principios clave como la transparencia, la activa participación de los ciudadanos y la estrecha colaboración entre el gobierno y las entidades de la sociedad civil son características centrales de este enfoque. Su objetivo primordial es impulsar la apertura y la accesibilidad a la información pública, promoviendo la rendición de cuentas y simplificando la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones gubernamentales. Además, impulsa la colaboración entre el gobierno y los diversos sectores de la sociedad civil para abordar desafíos comunes, fomentar la innovación y mejorar la calidad de los servicios públicos, todo ello con el propósito de fortalecer la democracia y la confianza en las instituciones gubernamentales (Romero-Carazas *et al.*, 2023).

El objetivo del Estado Abierto es fomentar la transparencia y disponibilidad de la información pública, estimulando la responsabilidad y simplificando la participación de los ciudadanos en la formulación de decisiones gubernamentales. Por lo tanto, el concepto de estado abierto se trata de un modelo de administración gubernamental fundamentado en principios esenciales como la transparencia, la participación activa de los ciudadanos y la estrecha colaboración entre el gobierno y las organizaciones de la sociedad civil. Estas cualidades constituyen pilares fundamentales de esta perspectiva. Su objetivo principal radica en promover la apertura y la accesibilidad a la información pública, facilitando así la rendición de cuentas y simplificando la implicación de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones gubernamentales.

La premisa fundamental del estado abierto reside en facilitar el acceso libre y sin limitaciones a la información pública. Además, busca fomentar la rendición de cuentas y promover la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones, así como en el proceso de creación y evaluación de políticas públicas. (Bao-Condor, 2020). En un estado abierto, las instituciones públicas fomentan la colaboración con organizaciones no gubernamentales, el sector privado y la

ciudadanía en general, promoviendo la confianza en el gobierno y fortaleciendo la democracia participativa. Los indicadores formulados para esta dimensión son la rendición de cuentas, la colaboración y cooperación; así como las plataformas en línea. Este aspecto comprende la libre y sin limitaciones accesibilidad a la información pública, la promoción de la responsabilidad.

Respecto a la segunda variable, la imagen institucional, Balmer (2021) define la imagen institucional como la percepción global y duradera que tienen los usuarios acerca de una organización, basada en sus experiencias, creencias, sentimientos y asociaciones. Esta definición destaca la importancia de las interacciones y emociones de los usuarios en la construcción de la imagen institucional. Los tres modelos de medición de la imagen institucional son: el Modelo de Imagen Institucional de Van Riel (1995): Este modelo, considera que la imagen institucional está compuesta por tres componentes: la Identidad que se refiere a cómo la organización quiere ser percibida. La imagen interna que es la percepción que tienen los empleados sobre la organización. El modelo destaca la importancia de la congruencia entre la identidad, la imagen interna y la imagen externa para una imagen institucional positiva.

Un segundo modelo de Imagen Corporativa es el de Balmer (2008) quien propuso que considera la imagen corporativa como una entidad multifacética influenciada por diversos factores. Este modelo abarca seis dimensiones: la cultura corporativa: Valores, creencias y normas de la organización. La identidad corporativa: Elementos tangibles e intangibles que conforman la identidad de la organización, la comunicación corporativa: Mensajes y canales de comunicación utilizados por la organización., el personal corporativo: El comportamiento y las actitudes de los empleados., la imagen corporativa percibida: La percepción de los stakeholders sobre la organización. La reputación corporativa: Evaluación global de la organización por parte de los stakeholders.

Un tercer modelo de Imagen Organizacional es el propuesto por Scott, Cutlip et Allen (1985), este modelo considera la imagen organizacional como el resultado de las percepciones que tienen los stakeholders sobre una organización. El comportamiento que abarca las acciones y el comportamiento de la organización.

El modelo enfatiza la importancia de la gestión proactiva de la comunicación, el comportamiento y el entorno para influir en la imagen organizacional.

Por su parte Van Riel (1995) conceptualiza la imagen institucional como el conjunto de impresiones que los usuarios tienen acerca de una organización, derivadas de la comunicación, la conducta y las experiencias directas con dicha organización. En esta definición, se enfatiza la influencia de las interacciones directas y la comunicación en la percepción del usuario sobre la institución (Castillo *et al.*, 2020). Las experiencias directas en la formación de la imagen institucional, proporcionando una perspectiva integral (Marcelo-Ávalos, 2019). Las dimensiones que se consignan para esta variable son la cultura institucional, el vínculo con la institución y la comunicación institucional. Se procede a desarrollar los conceptos de estas dimensiones.

Respecto a la primera dimensión, la cultura institucional representa al conjunto de valores, normas y creencias compartidos que ejercen un impacto considerable en las interacciones y comportamientos de las personas dentro de una institución. Estos elementos culturales moldean la forma en que los miembros de la institución interactúan entre sí, cómo abordan sus responsabilidades, y cómo se relacionan con los usuarios o clientes de esa institución. La cultura institucional es un factor fundamental que influye en la toma de decisiones, las prácticas cotidianas la identidad y la dirección de la institución en su conjunto. La cultura institucional impacta en cómo los usuarios perciben su entorno y cómo se relacionan entre sí dentro de la institución (Castillo *et al.*, 2020). Dicha cultura incide en las actitudes, expectativas y decisiones de los usuarios, configurando de esta manera su vivencia y contribución en las actividades llevadas a cabo dentro de la institución (Romero, 2020). Por tanto, la cultura institucional engloba el conjunto de principios, reglas y convicciones compartidas que ejercen una influencia significativa en las interacciones y conductas de los individuos dentro de una entidad.

García y Martínez (2018) definen la cultura institucional en entornos educativos como el conjunto de valores, tradiciones y prácticas compartidas por los usuarios, incluyendo estudiantes, profesores y personal administrativo. Desde esta perspectiva, la cultura institucional en educación influye en el ámbito académico,

impactando en la dinámica del aula, la colaboración entre usuarios y la construcción del conocimiento. Esta cultura crea un ambiente educativo único que afecta la experiencia de aprendizaje del usuario.

La cultura institucional en el contexto de organizaciones de salud, donde se refiere a los valores y normas compartidas por los usuarios, incluyendo médicos, enfermeros y pacientes (Ganga-Contreras *et al.*, 2019). Tal como se define, la cultura institucional en el ámbito de la salud ejerce una influencia significativa en la dinámica de interacción entre los usuarios y el entorno clínico. Esta cultura influye directamente en aspectos cruciales como la comunicación entre pacientes y profesionales de la salud, la construcción de confianza mutua y, en última instancia, en la calidad del cuidado médico ofrecido. La cultura institucional en salud establece un marco que puede facilitar o dificultar la comunicación efectiva entre pacientes y proveedores de atención médica. Además, puede moldear la forma en que se establece y desarrolla la confianza entre ambas partes.

Una cultura institucional sólida y positiva puede promover una comunicación abierta, respetuosa y comprensiva, así como también fomentar relaciones de confianza entre los pacientes y el personal sanitario, lo que a su vez contribuye a mejorar la calidad de la atención médica brindada. Sin embargo, una cultura institucional deficiente o desfavorable podría obstaculizar la comunicación eficaz, generar desconfianza entre los usuarios y los proveedores de atención médica, y afectar negativamente la calidad de la atención, lo que podría repercutir en la experiencia general del paciente y su satisfacción con los servicios de salud recibidos. Esta cultura institucional juega un papel crucial en la experiencia del usuario en el sector de la salud. Por lo tanto, una cultura institucional firme y favorable puede estimular una comunicación franca, respetuosa y comprensiva, además de cultivar relaciones de confianza entre el personal médico y los pacientes, lo que a su vez incide positivamente en la mejora de la calidad de la atención sanitaria proporcionada.

Los indicadores para la primera dimensión, cultura institucional son los valores coherentes, actitud positiva, honestidad y responsabilidad, compromiso ciudadano, comunicación abierta, diversidad inclusiva. La cultura institucional se

erige como el conjunto de valores coherentes que guían las acciones y decisiones de la organización (Castillo *et al.*, 2020). La coherencia en estos valores es esencial para establecer una cultura institucional sólida y consistente. Cuando los miembros de la institución comparten y practican valores como la actitud positiva, la honestidad y la responsabilidad, se construye una base ética que permea todas las actividades de la organización (Katelo *et al.*, 2023). Esta coherencia en los valores fundamentales fortalece la identidad y el propósito de la institución, creando un entorno propicio para el crecimiento y la colaboración.

El compromiso ciudadano es otro pilar fundamental en la construcción de la cultura institucional (Támara *et al.*, 2023). Cuando las instituciones gubernamentales promueven y reconocen el compromiso activo de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la participación en proyectos de interés público, se produce un fortalecimiento del entramado social (Katelo *et al.*, 2023). La activa participación de los ciudadanos contribuye a consolidar la legitimidad de la institución y genera un sentimiento de comunidad que robustece la cohesión social. Cuando las entidades gubernamentales fomentan y valoran la implicación en iniciativas de interés colectivo, se genera un fortalecimiento de la estructura social.

Una comunicación transparente y accesible fomenta la confianza entre la institución y la comunidad (León, 2018). Cuando se establece un canal de comunicación efectivo, se promueve un intercambio constante (Castillo *et al.*, 2020). Esta interacción continua contribuye a la creación de una cultura institucional que valora la retroalimentación y la mejora constante, adaptándose así a las demandas y expectativas de la sociedad. Por lo tanto, la promoción de una comunicación clara y de fácil acceso contribuye al establecimiento de confianza mutua entre la institución y la comunidad.

Además, la diversidad inclusiva desempeña un papel crucial en la construcción de una cultura institucional enriquecedora (León, 2018). Cuando se abraza y se celebra la diversidad en todas sus formas, se crea un ambiente en el que las diferencias son valoradas y respetadas. Esta inclusión activa de diversas perspectivas y experiencias enriquece la toma de decisiones y promueve la innovación en la institución. Una cultura institucional que abraza la diversidad se

convierte en un reflejo auténtico de la sociedad que sirve. Por lo tanto, la inclusión de la diversidad de una cultura institucional que resulta enriquecedora.

Sobre la segunda dimensión, vínculo con la institución, se define como la conexión emocional, social y funcional que los usuarios establecen con la institución a la que pertenecen. Este vínculo se basa en la identificación del usuario con los valores, objetivos y cultura de la institución (Monzón, 2018). Este vínculo afecta la percepción del usuario sobre su pertenencia y contribuye significativamente a su sentido de comunidad e identidad. Con ello se afirma que a vinculación emocional, social y funcional que los usuarios establecen con la institución a la cual están afiliados.

Los indicadores para la segunda dimensión son el vínculo fuerte, la atención a necesidades, la comunicación efectiva, la sensación de amigable y accesible, la promoción de inclusión y las oportunidades participación (Ramírez-Asís *et al.*, 2020). El establecimiento de un vínculo fuerte con la comunidad es esencial para garantizar una relación sólida y confiable entre ambas partes (Castillo *et al.*, 2020). Esta es un indicador clave de un vínculo fuerte y duradero con la institución. Cuando las instituciones públicas demuestran estas características responden de manera adecuada y oportuna, se fortalece el lazo entre ambas partes. Entonces, establecer un vínculo sólido con la comunidad resulta fundamental para asegurar una relación estable y fiable entre ambas entidades. Esta conexión firme con la institución se cimienta en la confianza recíproca y en la capacidad de dicha institución.

La comunicación efectiva participa en el fortalecimiento del vínculo con la institución (Lara-Núñez *et al.*, 2023). Una comunicación clara, transparente y accesible es crucial para mantener informada a la comunidad sobre las políticas, servicios y oportunidades que ofrece la institución (Ramírez-Asís *et al.*, 2020). Cuando la información se presenta de manera comprensible y accesible, se fomenta un ambiente de confianza y apertura. La sensación de que la institución es amigable y accesible crea un ambiente acogedor para la comunidad, lo que contribuye significativamente a un vínculo positivo con la institución. Por lo tanto, una comunicación clara, transparente y de fácil acceso resulta crucial para

mantener a la comunidad debidamente informada sobre las políticas, servicios y oportunidades que la institución ofrece.

La promoción de la inclusión es otro aspecto esencial para fortalecer el vínculo con la institución (Marcelo-Ávalos, 2019). Cuando las instituciones públicas adoptan medidas, se crea un sentido de pertenencia en la comunidad. La inclusión activa de diversas perspectivas y experiencias en el proceso decisorial y en la planificación de programas y servicios, refuerza el compromiso de la comunidad con la institución. Es así que fomentar la inclusión representa otro elemento fundamental para consolidar el lazo con la institución.

Estas posibilidades brindan a los ciudadanos una sensación de compromiso y corresponsabilidad hacia la institución. Esta implicación activa fomenta un sentido de pertenencia e involucramiento cívico, lo que conlleva a una mayor identificación y compromiso hacia el bienestar y la eficacia de las políticas y decisiones institucionales (Marcelo-Ávalos, 2019). Cuando se facilita la participación ciudadana de manera efectiva, se fomenta un sentido de comunidad y se fortalece el compromiso con la institución pública. Por lo tanto, estas características otorgan a los ciudadanos una sensación de compromiso y corresponsabilidad con respecto a la institución. Este involucramiento activo promueve un sentimiento de pertenencia e implicación cívica, lo que conduce a una mayor identificación y compromiso con el bienestar y la eficacia de las políticas y decisiones institucionales.

Acerca de la tercera dimensión, comunicación institucional se define como el proceso estratégico mediante el cual una institución se relaciona con sus usuarios para transmitir información relevante, transparente y coherente sobre sus valores, objetivos y actividades. Smith y Johnson (2019) señalan que la comunicación institucional eficaz implica la creación de mensajes adaptados, fomentando así una comprensión mutua y estableciendo una conexión emocional y de confianza. Esta comunicación no solo informa a los usuarios, sino que también construye una identidad institucional positiva y fortalece el sentido de comunidad entre los usuarios y la institución.

La comunicación institucional se define también como el proceso organizado y estratégico mediante el cual las entidades gubernamentales se relacionan con los usuarios para informar sobre políticas públicas, programas y servicios. Esta comunicación tiene como objetivo principal asegurar que los usuarios comprendan las acciones del gobierno y tengan acceso a servicios esenciales (Ganga-Contreras *et al.*, 2019). Implica una comunicación transparente y accesible que empodera a los usuarios, fomentando su participación activa en el proceso democrático. Es así que se afirma que la comunicación institucional también se caracteriza como el proceso planificado y estratégico mediante el cual las entidades gubernamentales se vinculan con los usuarios con el fin de informar sobre políticas públicas, programas y servicios.

La comunicación institucional se centra en proporcionar información clara y completa a los usuarios, garantizando el acceso a datos relevantes. Esta transparencia fortalece la confianza de los usuarios en las instituciones públicas y promueve una participación informada y cívica (Ganga-Contreras *et al.*, 2019). La comunicación transparente también contribuye a reducir la brecha de información entre los usuarios y el gobierno, facilitando así un diálogo más constructivo y eficaz. Es así como la comunicación institucional tiene como enfoque principal ofrecer información clara y exhaustiva a los usuarios, asegurando el acceso a datos pertinentes.

Los indicadores para la tercera dimensión son la comunicación efectiva, el mantenimiento informado, los canales accesibles, la promoción participación, la escucha activa y la comunicación profesional. Esta comunicación adecuada y clara constituye la base para establecer un entendimiento mutuo, fomentar la confianza y promover la transparencia en la interacción entre la institución y los ciudadanos. (Romero-Carazas *et al.*, 2020). La comunicación efectiva implica la transmisión clara y precisa de información relevante, lo que permite a los ciudadanos entender las políticas y los procedimientos gubernamentales. Además, promueve la confianza en las instituciones.

El mantenimiento informado es tener la comunicación de las últimas noticias y desarrollos en las instituciones públicas (León, 2018). Esto implica proporcionar

actualizaciones regulares sobre políticas, programas y proyectos en curso (Romero-Carazas *et al.*, 2020). Al mantener a los ciudadanos informados, las instituciones públicas ejecutan políticas de transparencia que contribuye a una administración pública más efectiva y eficiente. Por lo tanto, el mantenimiento de la información actualizada es fundamental para asegurar que los ciudadanos estén al tanto de las últimas noticias y progresos en las instituciones públicas.

Los canales accesibles son cruciales para facilitar la comunicación entre las instituciones públicas y los ciudadanos. Utilizar una variedad de canales, como sitios web accesibles, redes sociales y aplicaciones móviles, garantiza que la información a todos, incluidas las personas con discapacidad. La accesibilidad en los canales de comunicación demuestra un compromiso con la equidad y la inclusión, valores fundamentales en cualquier sociedad democrática. La promoción de la participación ciudadana es esencial para involucrar a los ciudadanos en el proceso democrático (León, 2018). La comunicación institucional efectiva en debates públicos, consultas y decisiones políticas. Esto no solo fortalece la democracia, sino que también permite a las instituciones públicas tomar decisiones más informadas y representativas. Por lo tanto, se vuelve vital contar con canales accesibles que faciliten la comunicación entre las entidades gubernamentales y los ciudadanos. La utilización de diversos medios, como sitios web accesibles, redes sociales y aplicaciones móviles, asegura que la información sea fácilmente alcanzable para todos, incluyendo a las personas con discapacidad.

La escucha activa implica estar atentos a las preocupaciones, opiniones y sugerencias de los ciudadanos (Monzón, 2018). Las instituciones públicas deben estar dispuestas a recibir retroalimentación de manera abierta y receptiva. La escucha activa fortalece la relación entre las instituciones y los ciudadanos, mostrando empatía y comprensión hacia las preocupaciones de la comunidad. Esto puede ayudar a abordar problemas de manera proactiva y a construir una comunidad más cohesionada y colaborativa (Monzón, 2018).

La comunicación profesional en el contexto de las instituciones públicas implica mantener altos estándares de ética y profesionalismo en todas las interacciones comunicativas. Los funcionarios públicos deben comunicarse de

manera clara y precisa, evitando el uso de lenguaje ambiguo o confuso (Ramírez-Asís *et al.*, 2020). La comunicación profesional consigue que la población conozca a sus representantes y sus acciones, lo que contribuye a la confianza pública y al fortalecimiento de la reputación institucional. Por lo tanto se afirma que es fundamental que las entidades gubernamentales estén abiertas y receptivas a recibir retroalimentación. La práctica de la escucha activa fortalece la relación entre estas instituciones y los ciudadanos, demostrando empatía y comprensión hacia las inquietudes de la comunidad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

En esta investigación se aplicó fue el enfoque cuantitativo y el tipo correspondió a una básica-sustantiva (Espinoza-Casco *et al.*, 2023) debido que se viene empleando los conocimientos previos para el estudio de una realidad específica de una municipalidad, con el fin de identificar y comprender la relación causal entre las variables que corrobore las teorías que existen actualmente. El nivel de la investigación fue explicativo porque buscó medir la incidencia de la variable calidad de servicio en la imagen institucional; por ende se utilizó el método hipotético deductivo que permitió plantear la hipótesis a partir de las teorías y trabajos previos.

3.1.2 Diseño de investigación

Respecto al diseño de la investigación, en este estudio fue no experimental y de naturaleza transversal (Espinoza-Casco *et al.*, 2023). Se realizó la recopilación de datos en un momento específico, sin realizar manipulaciones en las variables independientes. Este diseño de investigación permitió un análisis y comparación de comportamientos en un punto específico del tiempo, ofreciendo un análisis detallada de la situación bajo estudio. Al restringir la manipulación de variables, se garantizó la imparcialidad de los resultados y se simplifica la detección de patrones y tendencias naturales en el contexto de la investigación.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variable independiente: Calidad de servicio

Definición conceptual. La definición de calidad de servicio público según la norma técnica es alcanzar la satisfacción de los usuarios del servicio, brindando los bienes y servicios requeridos después de una evaluación que defina los puntos relevantes de las necesidades de la población (Norma Técnica-PCM-SGP, 2022).

Definición operacional. La calidad de servicio en instituciones públicas se mide operacionalmente como la evaluación de siete dimensiones de acuerdo con la Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP:

La política pública se refiere a las decisiones, acciones y programas establecidos por el gobierno para abordar asuntos sociales, económicos o políticos, dirigidos a satisfacer necesidades colectivas.

La estrategia de intervención consiste en un conjunto planificado de acciones, políticas o medidas diseñadas y ejecutadas para abordar problemas sociales.

Los bienes y servicios son productos tangibles o intangibles ofrecidos por entidades gubernamentales para satisfacer necesidades colectivas.

La gestión interna se refiere al conjunto de procesos, políticas y acciones administrativas implementadas dentro de una institución.

Los resultados se refieren a los logros o consecuencias alcanzadas como producto de las políticas, programas o proyectos implementados por una entidad gubernamental.

El seguimiento y la mejora continua se refieren al proceso sistemático de monitoreo, evaluación y análisis constante de políticas, programas, servicios o acciones gubernamentales, con el fin de identificar áreas de oportunidad.

El estado abierto se refiere a un enfoque gubernamental transparente, participativo, colaborativo e innovador que busca promover la rendición de cuentas,

Indicadores: Los indicadores que se presentan son el: acceso a la información, eficiencia en la prestación de los servicios e impacto social, la estrategia de mejora, tiempo de respuesta, implementación efectiva; la calidad, accesibilidad y cumplimiento de normativas y los procesos internos, capacitación y eficiencia de los recursos. Satisfacción del usuario, cumplimiento de objetivos y comunicación. Medición, evaluación e implementación de cambios. Rendición de cuentas, colaboración y cooperación y plataformas en línea.

Escala de medición: La escala ordinal politómica fue Muy malo, malo, regular, bueno y muy bueno.

3.2.2 Variable dependiente: Imagen institucional

Definición conceptual. La imagen institucional se refiere a la percepción general y la reputación que una institución proyecta hacia el público y otras partes interesadas. Esta percepción se forma a través de las interacciones, comunicaciones y experiencias que las personas tienen con la institución en cuestión. La imagen institucional abarca los valores, la misión, la integridad, la confiabilidad y la calidad de los servicios ofrecidos por la institución (Varela, 2010).

Definición operacional. La imagen institucional se mide operacionalmente como la evaluación de tres dimensiones de acuerdo Varela (2010):

La cultura institucional representa los valores, normas y tradiciones que caracterizan la institución, influyendo en la percepción pública. Los indicadores son: valores coherentes, actitud positiva, honestidad y responsabilidad, compromiso ciudadano, comunicación abierta y diversidad inclusiva.

El vínculo con la institución refleja la conexión emocional que tienen con la organización, impactando en la lealtad y el apoyo. Los indicadores son: vínculo fuerte, atención a necesidades, comunicación efectiva, amigable y accesible, promoción de inclusión y oportunidades participación.

La comunicación institucional engloba las estrategias y mensajes transmitidos por la institución, afectando la comprensión y la opinión pública. Los indicadores son: comunicación efectiva, mantenimiento informado, canales accesibles, promoción participación, escucha activa y comunicación profesional.

Indicadores: Son los valores coherentes, actitud positiva, honestidad y responsabilidad, compromiso ciudadano, comunicación abierta y diversidad inclusiva, vínculo fuerte, atención a necesidades, comunicación efectiva, amigable y accesible, promoción de inclusión y oportunidades participación, comunicación efectiva, mantenimiento informado, canales accesibles, promoción participación, escucha activa y comunicación profesional.

Escala de medición: La escala ordinal politómica: Muy malo, malo, regular, bueno y muy bueno.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Abarca quienes integran una población de estudio. Para esta investigación estuvo conformada por 200 usuarios atendidos en la municipalidad, los que corresponde en promedio al número de usuarios que son atendidos en una semana de lunes a viernes en la municipalidad. Para ello se aplicaron criterios de exclusión e inclusión.

- Los criterios de exclusión aplicados fueron no tomar en cuenta a personas que laboran en el interior de la municipalidad, menores de edad y ajenos a la atención de la municipalidad.
- Los criterio de inclusión fueron considerar a todos los usuarios que contaban con un ticket de atención y que se registró haber recibido un servicio por parte de la municipalidad.

3.3.2 Muestra

Para el cálculo de la muestra se consideró aplicar la fórmula estadística de la muestra representativa utilizando la probabilidad $p= 50\%$ y $q= 50\%$, lo cual se muestra en la siguiente fórmula.

El tamaño de muestra es 200, el nivel de confianza (95%), el nivel de error (5%); la probabilidad de que ocurra el evento estudiado(éxito) (50%), probabilidad de q no ocurra el evento estudiado (50%). De acuerdo con el cálculo realizado, se encuestó a 132 usuarios que recibieron atención en una municipalidad durante la semana de estudio de la investigación.

3.3.3 Muestreo

El muestreo seleccionado que se empleó fue el muestreo probabilístico aleatorio simple, como describe López (2010). Este método implica que la selección de la muestra se llevó a cabo en una única etapa, de forma directa y sin reemplazos. Se utiliza principalmente en investigaciones que involucran poblaciones pequeñas

y completamente identificables. En el contexto de esta investigación que se llevó a cabo, la aleatoriedad se aplicó utilizando los números de atención de los usuarios en la municipalidad como criterio de selección, para luego llamarlos y realizar la entrevista telefónica.

3.3.4 Unidad de análisis

Consiste en un usuario atendido en la municipalidad que cuenta con un código de atención.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se aplicó la encuesta para la medición de las variables relacionadas con la capacidad y el desempeño laboral. Los instrumentos identificados para llevar a cabo las mediciones de la calidad de servicio que consta de 21 ítems y el cuestionario para medir la imagen institucional, que cuenta con 18 ítems. La escala utilizada será la de Likert con (1) muy malo, (2) malo, (3) regular, (4) bueno y (5) muy bueno.

Ambos instrumentos fueron sometidos a una evaluación de validez mediante tres juicios de expertos, los cuales señalaron como resultado que los cuestionarios son aplicables (ver anexo 3) y a una prueba de confiabilidad utilizando una muestra piloto de 25 usuarios, arrojando un Alfa de Cronbach para el cuestionario de calidad de servicio 0,831 interpretándose como una fuerte confiabilidad, y para el cuestionario de imagen institucional 0,789 interpretándose como una fuerte confiabilidad (Ver anexo 4). Este resultado, donde los coeficientes Alfa de Cronbach son mayores a 0,7 evidencia la fiabilidad de emplear los instrumentos en la población de usuarios que han recibido la atención en la municipalidad.

3.5 Procedimientos

El procedimiento que se siguió consistió en solicitar la autorización de la institución correspondiente para llevar a cabo la encuesta. En ese proceso, se solicita el permiso a la institución para realizar una indagación a los usuarios que recibieron un servicio en la municipalidad. Para la elaboración del instrumento, se empleó el marco teórico; los ítems elaborados pasaron por un proceso de validez.

Se desarrolló una reunión con los encuestados en forma presencial, en el pórtico de la municipalidad.

3.6 Método de análisis de datos

Para analizar los datos recopilados en la investigación se empleó dos enfoques: el análisis descriptivo y el análisis inferencial. El análisis descriptivo consistió en diseñar figuras con los porcentajes hallados para las dimensiones de cada variable. El análisis inferencial se utilizó para la evaluación de hipótesis, se empleó la prueba de regresión ordinal por tratarse de una investigación de nivel correlacional causal, empleando el software SPSS v26.0.

3.7 Aspectos éticos

Se respetó la participación voluntaria y el cumplimiento de las normas APA. Se aplicó el Código de Ética de la UCV; relacionados con los conceptos fundamentales abarcados desde el artículo 4° hasta el artículo 9°, donde se aborda aspectos relativos a la obligación del investigador, la aptitud científica necesaria, la meticulosidad científica, la sinceridad, la búsqueda del bienestar, teniendo en cuenta la integridad y autonomía.

Por lo tanto se aplicó el respeto hacia los participantes que se reflejó en un proceso de consentimiento informado y voluntario, asegurando que comprendan plenamente el propósito y los procedimientos de la investigación. La protección de la confidencialidad y privacidad de los datos fue una prioridad, garantizando la integridad de los sujetos involucrados. Esto corresponde a una cultura de integridad académica y ética en el ámbito científico.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Se presentan los resultados para ambas variables: calidad de servicio e imagen institucional, y para sus dimensiones que lo componen.

En la tabla 1 se observa que para la calidad de servicio, el 48% expresó que lo percibe como malo y el 17% como muy malo; el 30% como regular y sólo un 5% como bueno y el 0% como muy bueno. Esto refleja que los servicios prestados por la municipalidad son catalogados entre malo y regular, lo que explica en parte las exigencias que presentan. Se observó un resultado similar para las dimensiones propuestas para la calidad de servicio.

Tabla 1

Calidad de servicio y dimensiones

Nivel Baremo	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno	
	[21-37]		[38-54]		[55-71]		[72-88]		[89-105]	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Política pública	22	17%	54	41%	43	33%	11	8%	2	1%
Estrategia de intervención	22	17%	44	33%	54	41%	12	9%	0	0%
Bienes y servicios	27	21%	42	32%	58	44%	3	2%	2	1%
Gestión interna	54	41%	16	12%	55	42%	5	4%	2	1%
Resultados	38	29%	63	48%	24	18%	7	5%	0	0%
Seguimiento y mejora continua	36	27%	71	54%	20	15%	5	4%	0	0%
Estado abierto	17	13%	62	47%	48	36%	3	2%	3	2%
Calidad de servicio	22	17%	63	48%	40	30%	7	5%	0	0%

De la tabla 2, acerca de la imagen institucional de la municipalidad se observó que el 55% expresó que lo percibe como malo; el 27% como regular; el 13% como muy malo, el 5% como bueno y el 0% como muy bueno. Esto representa

que poco más de la mitad lo considera que su municipalidad refleja una imagen institucional con deficiencia; mientras un gran número de ciudadanos expresó que está se encuentra en un nivel regular; esto puede deberse a la mala dirección de las políticas públicas que viene desempeñando la gestión actual. Se observó un resultado similar para las dimensiones cultura institucional, vínculo con la institución y comunicación institucional.

Tabla 2

Imagen institucional y dimensiones

Nivel Baremo	Muy malo [18-32]		Malo [33-46]		Regular [47-61]		Bueno [62-75]		Muy bueno [76-90]	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Cultura institucional	17	14%	75	57%	36	27%	4	3%	0
Vínculo con la institución	17	13%	73	55%	36	27%	6	5%	0	0%
Comunicación institucional	24	18%	62	47%	41	31%	4	3%	1	1%
Imagen institucional	17	13%	73	55%	36	27%	6	5%	0	0%

4.2 Resultados inferenciales

Se presentan los resultados para el objetivo general: determinar la incidencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023.

En la tabla 3 se presenta los hallazgos encontrados para la prueba de bondad de ajuste realizado para la variable calidad de servicio y sus dimensiones frente a la imagen institucional, se evidenció que en los resultados el valor de significancia fue menor a 0,05; frente a este resultado se afirma que la distribución fue no paramétrica, por tal motivo, corresponde en esta investigación emplear la regresión logística ordinal.

Tabla 3

Prueba de bondad de ajuste

Dimensiones	Modelo	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Calidad de servicio	Pearson	0,909	2	0,035
	Desvianza	0,731	2	0,004
Política pública	Pearson	0,030	2	0,005
	Desvianza	0,029	2	0,006
Estrategia de intervención	Pearson	3,706	2	0,007
	Desvianza	3,842	2	0,006
Bienes y servicios	Pearson	0,628	2	0,000
	Desvianza	0,515	2	0,003
Gestión interna	Pearson	8,565	2	0,014
	Desvianza	3,341	2	0,008
Resultados	Pearson	0,583	2	0,005
	Desvianza	0,615	2	0,003
Seguimiento y mejora continua	Pearson	0,046	2	0,007
	Desvianza	0,045	2	0,008
Estado Abierto	Pearson	10,169	2	0,006
	Desvianza	5,241	2	0,023

En la tabla 4 se presenta los valores hallados para la prueba del Pseudo R cuadrado que muestra la dependencia medido en grados de porcentaje entre la variable imagen institucional y la variable calidad de servicio y sus dimensiones. Los valores calculados para el Cox y Snell fueron 23,8%, 15,5%, 14,2%, 23,7%, 44,4%, 9,6%, 19,3% y 21,3% respectivamente.

Tabla 4

Prueba de variabilidad

Datos	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Calidad de servicio	0,238	0,297	0,169
Política pública	0,155	0,193	0,104
Estrategia de intervención	0,142	0,177	0,095
Bienes y servicios	0,237	0,296	0,168
Gestión interna	0,444	0,555	0,364
Resultados	0,096	0,120	0,063
Seguimiento y mejora continua	0,193	0,241	0,133
Estado abierto	0,213	0,266	0,149

4.2.1 Hipótesis general

La hipótesis nula fue: La calidad de servicio no incide en la imagen institucional de una municipalidad ubicada en el departamento de Ayacucho, 2023.

La hipótesis alterna fue: La calidad de servicio incide en la imagen institucional de una municipalidad ubicada en el departamento de Ayacucho, 2023.

Se empleó la prueba estadística es la regresión logística ordinal, al tratarse de un proceso estadístico no paramétrico, a un nivel de significancia del 95% y p-valor menor a 0,05.

En la tabla 5 se observó que en la prueba estadística de Wald. Los coeficientes para los niveles [V2=2] evidenciaron una significancia en la hipótesis alterna con un p-valor: 0,000 menor a 0,05 y un estimador Wald 13,621. Esta

evidencia significa que este predictor, la calidad de servicio es fuerte y confiable en el contexto de la municipalidad y en el periodo de estudio, por lo que se corrobora la incidencia planteada.

Tabla 5

Estimaciones de parámetro para la hipótesis general

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 = 1]	,704	1,225	,330	1	,566	-1,697	3,104
	[V2 = 2]	4,962	1,345	13,621	1	,000	2,327	7,597
Ubicación	[V1=1]	-,090	1,252	,005	1	,943	-2,545	2,365
	[V1=2]	2,169	1,266	2,934	1	,087	-,313	4,651
	[V1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

4.2.2 Hipótesis específica 1

La hipótesis nula fue: La política pública no incide en la imagen institucional de una municipalidad ubicada en el departamento de Ayacucho, 2023.

La hipótesis alterna fue: La política pública incide en la imagen institucional de una municipalidad ubicada en el departamento de Ayacucho, 2023.

En la tabla 6 se presentó los hallazgos de la prueba estadística de Wald. Los coeficientes para los niveles [V2=1] y [V2=2] evidenciaron significancia para la hipótesis alterna con un estimador Wald de 2553,339 y 1477,752 y p-valor: 0,000 menor a 0,05. Esta evidencia significa que este predictor, la política pública, es confiable en el contexto de la municipalidad y se corrobora la incidencia planteada.

Tabla 6*Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 1*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 = 1]	16,156	,320	2553,339	1	,000	15,530	16,783
	[V2 = 2]	20,187	,525	1477,752	1	,000	19,158	21,216
Ubicación	[D1=1]	15,710	,393	1599,236	1	,000	14,940	16,480
	[D1=2]	17,398	,000	.	1	.	17,398	17,398
	[D1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

4.2.3 Hipótesis específica 2

La hipótesis nula fue: La estrategia de intervención no incide en la imagen institucional de una municipalidad ubicada en el departamento de Ayacucho, 2023.

La hipótesis alterna fue: La estrategia de intervención incide en la imagen institucional de una municipalidad ubicada en el departamento de Ayacucho, 2023.

Se empleó la prueba estadística de la regresión logística ordinal, a un nivel de significancia del 95% y p-valor menor a 0.05. Los resultados se muestran a continuación. En la tabla 7 se observó que en la prueba estadística de Wald, los coeficientes para los niveles [V2=1] y [V2=2] evidenciaron significancia en la hipótesis alterna, con un estimador Wald de 2,126 para ambos casos y p-valor: 0,000 menor a 0,05. Esta evidencia significa que este predictor, la estrategia de intervención resultó ser confiable en el contexto de esta municipalidad y permitió corroborar la incidencia planteada.

Tabla 7*Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 2*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 = 1]	-1,989	1,364	2,126	1	,045	-4,663	,685
	[V2 = 2]	1,989	1,364	2,126	1	,045	-,685	4,663
Ubicación	[D2=1]	-2,565	1,386	3,423	1	,064	-5,283	,152
	[D2=2]	-,996	1,377	,523	1	,470	-3,695	1,703
	[D2=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

4.2.4 Hipótesis específica 3

La hipótesis nula fue: los bienes y servicios no inciden en la imagen institucional de una municipalidad ubicada en el departamento de Ayacucho, 2023.

La hipótesis alterna fue: los bienes y servicios inciden en la imagen institucional de una municipalidad ubicada en el departamento de Ayacucho, 2023.

Se empleó la prueba estadística de la regresión logística ordinal, a un nivel de significancia del 95% y p-valor menor a 0.05. En la tabla 8, los coeficientes para los niveles [V2=1] y [V2=2] evidenciaron una significancia para la hipótesis alterna con un estimador Wald de 2800,9 y 1686,0 para ambos casos respectivamente y p-valor: 0,000 menor a 0,05. Esta evidencia significa que este predictor, los bienes y servicios, es confiable en el contexto de la municipalidad.

Tabla 8*Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 3*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 = 1]	17,156	,324	2800,991	1	,000	16,521	17,791
	[V2 = 2]	21,393	,521	1686,084	1	,000	20,372	22,414
Ubicación	[D3=1]	16,452	,410	1612,306	1	,000	15,649	17,255
	[D3=2]	18,605	,000	.	1	.	18,605	18,605
	[D3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

4.2.5 Hipótesis específica 4

La hipótesis nula fue: La gestión interna no incide en la imagen institucional de una municipalidad ubicada en el departamento de Ayacucho, 2023.

La hipótesis alterna fue: La gestión interna incide en la imagen institucional de una municipalidad ubicada en el departamento de Ayacucho, 2023.

En la tabla 9 se observó que en la prueba estadística de Wald, los coeficientes para los niveles [V2=1] y [V2=2] presentaron resultados significativos para la hipótesis alterna con un estimador Wald de 2692,225 y 831,605 respectivamente, con un p-valor: 0,000 menor a 0,05. Esta evidencia significa que este predictor, la gestión interna, es confiable para predecir la imagen institucional en el contexto de la municipalidad y se corrobora la incidencia planteada.

Tabla 9*Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 4*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 = 1]	-22,455	,433	2692,225	1	,000	-23,303	-21,607
	[V2 = 2]	-17,192	,596	831,605	1	,000	-18,361	-16,024
Ubicación	[D4=1]	-23,738	,520	2081,417	1	,000	-24,757	-22,718
	[D4=2]	-20,205	,000	.	1	.	-20,205	-20,205
	[D4=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

4.2.6 Hipótesis específica 5

La hipótesis nula fue: los resultados no inciden en la imagen institucional de una municipalidad ubicada en el departamento de Ayacucho, 2023.

La hipótesis alterna fue: los resultados inciden en la imagen institucional de una municipalidad ubicada en el departamento de Ayacucho, 2023.

En la tabla 10 se presentó la prueba estadística de Wald se observó que en la prueba estadística de Wald, los coeficientes para los niveles [V2=1] y [V2=2] presentando una significancia con un estimador Wald de 11,510 y 19,137 respectivamente y p-valor: 0,001 y 0,000, ambos menores a 0,05. Esta evidencia indica que los resultados es una dimensión confiable para predecir la imagen institucional en el contexto de la municipalidad y ha corroborado la incidencia planteada en la hipótesis.

Tabla 10*Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 5*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 = 1]	-1,507	,444	11,510	1	,001	-2,378	-,637
	[V2 = 2]	2,456	,561	19,137	1	,000	1,356	3,556
Ubicación	[D5=1]	-1,638	,481	11,607	1	,001	-2,580	-,696
	[D5=2]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

4.2.7 Hipótesis específica 6

La hipótesis nula fue: el seguimiento y mejora continua no inciden en la imagen institucional de una municipalidad ubicada en el departamento de Ayacucho, 2023.

La hipótesis nula fue: el seguimiento y mejora continua inciden en la imagen institucional de una municipalidad ubicada en el departamento de Ayacucho, 2023.

Se empleó la prueba estadística de la regresión logística ordinal, a un nivel de significancia del 95% y p-valor menor a 0.05. En la tabla 11 se presentó la prueba estadística de Wald donde los coeficientes para los niveles [V2=1] y [V2=2] presentaron una significancia estadística para la hipótesis alterna con un estimador Wald de 1159,3 y 718,1 respectivamente y p-valor: 0,000 menor a 0,05. Esta evidencia significa que este predictor, el seguimiento y mejora continua, resulta confiable para predecir la imagen institucional en el contexto de esta municipalidad y permite corroborar la incidencia planteada. Estos valores constituyen evidencia para afirmar la hipótesis alterna.

Tabla 11*Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 6*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 = 1]	-21,857	,642	1159,339	1	,000	-23,115	-20,599
	[V2 = 2]	-17,202	,642	718,106	1	,000	-18,460	-15,944
Ubicación	[D6=1]	-22,023	,665	1097,263	1	,000	-23,326	-20,720
	[D6=2]	-19,530	,000	.	1	.	-19,530	-19,530
	[D6=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

4.2.8 Hipótesis específica 7

La hipótesis nula fue: el estado abierto no incide en la imagen institucional de una municipalidad ubicada en el departamento de Ayacucho, 2023.

La hipótesis alterna fue: el estado abierto incide en la imagen institucional de una municipalidad ubicada en el departamento de Ayacucho, 2023.

En la tabla 12 se presentó la prueba estadística de Wald donde los coeficientes para los niveles [V2=2] evidenciaron significancia estadística para la hipótesis alterna con un estimador Wald de 9,975 y p-valor: 0,002 menor a 0,05. Esta evidencia significa que este predictor, el estado abierto es confiable para predecir la imagen institucional en el contexto de la municipalidad y se corrobora la incidencia planteada.

Tabla 12*Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 7*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 = 1]	-,618	1,026	,363	1	,547	-2,629	1,393
	[V2 = 2]	3,652	1,156	9,975	1	,002	1,386	5,918
Ubicación	[D7=1]	-1,210	1,052	1,322	1	,250	-3,272	,852
	[D7=2]	1,001	1,086	,849	1	,357	-1,128	3,130
	[D7=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

V. DISCUSIÓN

Primero, respecto al objetivo general, se constató que, con un nivel de significancia inferior a 0,05, se confirmó que la calidad del servicio incide en la imagen institucional en la institución evaluada. Los resultados del Seudo R^2 de Cox y Snell indicaron que fue de un 23,8% en la imagen institucional, lo que sugiere la existencia de otras variables adicionales. Además, este resultado fue corroborado por la prueba estadística de Wald donde se evidenció una incidencia de la calidad de servicio en la imagen institucional del 23,8% lo que quedó demostrado para los niveles $[V2=2]$ con un estimador Wald de 13,621 y p-valor: 0,000, con lo que se aceptó la hipótesis alterna que afirmaba la incidencia.

Además se halló que el 52% de los encuestados percibieron la calidad de servicio como malo o muy malo, y solo un mínimo 2% la consideró buena o muy buena. Esta constatación contrasta con los antecedentes proporcionados por Salas (2021) quien evidenció que la calidad era percibida en un nivel regular y además demostró la incidencia significativa de la calidad de servicio en la imagen corporativa en una institución financiera, mientras que Villacorta (2023) estableció una similitud fue que en el antecedente de Salas (2021), se evidenció que la percepción general de la imagen institucional no es favorable. Esto indica que la calidad del servicio puede influir directamente en la creación de esta imagen. Estos hallazgos respaldan la noción de que la percepción sobre la calidad del servicio está estrechamente ligada a la percepción de la imagen institucional.

La incidencia detectada entre la calidad de servicio y la imagen institucional, aunque significativa, muestra una variación moderada, del 23,8%, en la explicación de la variable imagen institucional. Esta discrepancia podría indicar la existencia de otras variables no consideradas en la investigación que también inciden en la formación de la imagen institucional, como factores socioeconómicos o culturales. Esta situación enfatiza la necesidad de investigaciones más amplias e integrales que aborden múltiples variables para comprender completamente la complejidad de la formación de la imagen institucional de las instituciones públicas.

Segundo, respecto al objetivo específico 1 se tuvo resultados que muestran que la política pública tuvo una incidencia en la formación de la imagen institucional, corroborando el modelo propuesto (Pseudo R^2 de Cox y Snell de 15,5%). También se menciona que este resultado fue corroborado en la prueba estadística de Wald donde se identificó que la política pública incide en la percepción de la imagen institucional de la entidad pública lo que se demostró para los niveles $[V2=1]$ y $[V2=2]$ con un estimador Wald de 2553,339 y 1477,752 y p-valor: 0,000 para ambos casos. Esta validación se alinea con la propuesta teórica del modelo de SERVQUAL presentado por Zhiwei (2022). El autor propuso una evaluación de la calidad del servicio basada en diversos factores. Aunque su enfoque se dirigió específicamente hacia la calidad del servicio, su descubrimiento acerca de las notables diferencias halló que está indirectamente relacionado con el resultado presente. Esto sugiere que la política pública, al incidir en la percepción de la imagen institucional, puede estar relacionada con la forma en que se percibe la calidad del servicio.

Contrastando con lo afirmado por Halimah et al. (2020), se evidencian similitudes en cuanto a la preocupación por la percepción pública. Aunque su foco no fue directamente la política pública como variable, las preocupaciones sobre instalaciones públicas inadecuadas y mantenimiento deficiente pueden estar asociadas con la imagen institucional, y por ende, con la influencia de la política pública en la misma. Esto subraya la complejidad en la gestión de la imagen institucional, ya que múltiples factores pueden influir en ella.

La investigación señala que la política pública incide en el 15,5% de la variación de la variable imagen institucional. Esta cifra, aunque significativa, también indica que otras variables no consideradas en el estudio también tienen un papel en la formación de la imagen institucional. Esta noción se alinea con el hallazgo de Halimah et al (2020). sobre las diferencias demográficas y económicas que influyen en la satisfacción con los servicios gubernamentales locales, lo que subraya la importancia de considerar una gama más amplia de factores al evaluar la imagen institucional y su relación con la política pública.

Los resultados demostraron que existe una conexión significativa entre la política pública y la imagen institucional, respaldando el modelo propuesto. Sin

embargo, resalta la necesidad de una comprensión más integral y holística de los múltiples factores que influyen en la imagen institucional, incluyendo aspectos como las expectativas de los ciudadanos, las condiciones socioeconómicas y otros elementos de la gestión gubernamental.

Tercero, respecto al objetivo específico 2; los resultados de la investigación muestran que la estrategia de intervención tuvo una incidencia en la imagen institucional del 23,7%, lo que se demostró con los niveles [V2=1] y [V2=2] con un estimador Wald de 2,126 y p-valor: 0,000 para ambas categorías. Esta validación está relacionada con los antecedentes expuestos por Salas (2021), quien identificó un impacto importante de la calidad del servicio en la imagen corporativa en una institución financiera. Esta coincidencia insinúa que, al igual que la calidad del servicio ejerce influencia sobre la imagen corporativa, la estrategia de intervención también podría desempeñar un papel fundamental en la conformación de la imagen institucional en el contexto público.

Aunque los resultados se centran en la estrategia de intervención en el contexto de la imagen institucional, los hallazgos de Villacorta (2023) quien estableció una conexión significativa entre estas variables, lo que sugiere que factores como la calidad del servicio educativo pueden contribuir indirectamente a la formación de la imagen institucional. Esta idea podría extrapolarse a la estrategia de intervención, ya que una estrategia bien implementada podría reflejar calidad en el servicio público, influenciando así la imagen percibida por los usuarios.

La estrategia de intervención como un enfoque planificado para resolver problemas o alcanzar metas en el marco de las políticas públicas (Chávez-Díaz et al., 2023). Esta definición se relaciona con la conclusión de la investigación actual, que indica que la estrategia de intervención incide en el 14,2% de la variación de la variable imagen institucional. Sin embargo, también se destaca la presencia de otras variables no consideradas en el estudio, lo que sugiere que la formación de la imagen institucional es un proceso multifacético.

Las afirmaciones de Izquierdo (2021) sobre la complejidad de la calidad en los servicios públicos reflejan la dificultad inherente para conceptualizar y medir la calidad desde la perspectiva de los servicios. Aunque su enfoque no está

directamente relacionado con la estrategia de intervención, este contexto resalta la complejidad de evaluar factores abstractos como la estrategia de intervención en la percepción de la imagen institucional, lo que podría estar reflejado en la presencia de otras variables no consideradas en el estudio actual.

Cuarto, respecto al objetivo específica 3; los resultados de la investigación muestran que los bienes y servicios tienen una incidencia en la formación de la imagen institucional, respaldando el modelo propuesto. Este resultado fue validado en la prueba Wald lo que se demuestra para los niveles $[V2=1]$ y $[V2=2]$ con un estadístico Wald de 2800,9 y 1686,0 y p-valor: 0,000 en los dos casos. Este hallazgo se alinea con los antecedentes proporcionados por Salas (2021) y Villacorta (2023), quienes establecieron relaciones significativas entre la calidad del servicio y la imagen corporativa o institucional. Esta coherencia sugiere que tanto en instituciones financieras como en organizaciones públicas, la calidad de los bienes y servicios puede jugar un papel crucial en la percepción general de la institución por parte de sus usuarios.

Aunque los resultados evidencian incidencia de los bienes y servicios en la imagen institucional, también indican la presencia de otras variables que inciden en esta percepción. Esta observación coincide con el estudio de Loli et al. (2023), donde se encontró una correlación positiva entre ambas variables similares. Esta conexión podría sugerir que la satisfacción de los usuarios está influenciada por diversos factores, incluyendo no solo los bienes y servicios, sino también otros aspectos de la experiencia del cliente.

La presencia de otras variables que inciden en la imagen institucional, como sugieren los resultados de la investigación, subraya la complejidad en la gestión de la percepción pública. La correlación positiva entre la calidad del servicio educativo y la imagen institucional, encontrada por Villacorta (2023), apunta a la existencia de múltiples factores que influyen en cómo se percibe una institución. Esta complejidad resalta la necesidad de una evaluación holística que considere una amplia gama de variables para comprender completamente cómo se forma la imagen institucional.

Quinto, respecto al objetivo específico 4, los resultados de la investigación indicaron una incidencia de la gestión interna en la formación de la imagen institucional del 44,4%, lo que valida el modelo propuesto. Este resultado también se corroboró en la prueba Wald para los niveles [V2=1] y [V2=2] con un estimador Wald de 2692,225 y 831,605 y un p-valor: 0,000. Este hallazgo se relaciona con los antecedentes proporcionados por Salas (2021) y Villacorta (2023), quienes establecieron conexiones significativas entre la calidad del servicio y la imagen corporativa o institucional. La influencia demostrada de la gestión interna en la imagen institucional sugiere que el funcionamiento interno de una institución pública tiene un impacto directo en la percepción que se tiene de ella por parte de los usuarios y la comunidad en general.

El estudio previo de Bello et al. (2019) sobre la eficacia de los gobiernos locales y la prestación de servicios municipales en Malasia resalta desafíos en la entrega de servicios públicos. Aunque no se centra específicamente en la gestión interna, la idea de mejorar la calidad de vida de los habitantes y fortalecer la relación entre la administración y la población local se vincula indirectamente con la importancia de una gestión interna efectiva. La presente investigación destaca la alta incidencia del 44,4% de la gestión interna en la percepción de la imagen institucional, lo que podría apoyar la idea de que una administración más eficaz puede mejorar la percepción pública de una institución.

La gestión interna proporciona una definición clara de esta dimensión en el contexto de las instituciones públicas. Este marco conceptual respalda los hallazgos de la investigación actual al destacar la importancia de los procesos organizativos y administrativos para optimizar los recursos en la ejecución de políticas públicas. La alta incidencia demostrada por la gestión interna en la imagen institucional subraya la relevancia de estos procesos internos en la percepción externa de una institución por parte de los usuarios y la sociedad en general.

Los resultados hallados revelan que la gestión interna incide significativamente en la percepción de la imagen institucional, destacando su relevancia en el contexto público. Esto se suma a investigaciones previas que han establecido conexiones entre la calidad del servicio y la imagen institucional,

demostrando la importancia de una gestión interna eficaz para la percepción pública de una institución gubernamental. Estos hallazgos subrayan la necesidad de que las instituciones públicas centren esfuerzos en mejorar sus procesos internos para fortalecer su imagen y confianza en la comunidad.

Sexto, respecto al objetivo específico 5 los resultados de la investigación muestran que los resultados municipales inciden en la formación de la imagen institucional del 9,6% lo que se demuestra para los niveles [V2=1] y [V2=2] con un estimador Wald de 11,510 y 19,137 respectivamente y p-valor: 0,001 y 0,000, Este resultado fue validado en la prueba estadística de Wald. Esta baja incidencia se contrapone con la importancia significativa que suelen atribuirse a factores como la calidad del servicio, la confiabilidad y otras variables en la formación de la imagen corporativa o institucional, como se evidenció en estudios anteriores de Salas (2021) y Villacorta (2023). Esta discrepancia destaca la complejidad de los factores que influyen en la percepción pública, mostrando que aunque los resultados municipales inciden, hay otras variables más influyentes en la formación de la imagen institucional.

Los antecedentes de Ekrem et al. (2023) resaltaron la relación entre las expectativas y la satisfacción ciudadana con la gestión pública, señalando cómo la satisfacción ciudadana condiciona las expectativas futuras y el comportamiento de los proveedores de servicios públicos. Aunque este estudio no se enfocó directamente en los resultados municipales, sus hallazgos sobre la relación entre la satisfacción ciudadana. Es probable que los resultados municipales, como una manifestación de la gestión pública, puedan influir en la satisfacción ciudadana, y a su vez, condicionar las expectativas y el comportamiento futuro.

El seguimiento y mejora continua destaca la importancia de evaluar y analizar sistemáticamente los resultados de las acciones gubernamentales. La baja incidencia de los resultados municipales en la imagen institucional, aunque validada estadísticamente, sugiere la necesidad de implementar una evaluación más exhaustiva de las acciones y políticas municipales. Este marco teórico enfatiza la relevancia de utilizar indicadores cuantitativos y cualitativos para medir el rendimiento y el impacto de las acciones gubernamentales, lo que podría contribuir

a una comprensión más profunda de cómo estos resultados afectan la percepción pública.

Séptimo, respecto al objetivo específico 6; los resultados de la investigación señalan una incidencia del seguimiento y la mejora continua en la formación de la imagen institucional, con un 19,3%. Esto quedó demostrado para los niveles [V2=1] y [V2=2] con un estimador Wald de 1159,3 y 718,1 respectivamente y p-valor: 0,000. Aunque este porcentaje es considerable, sugiere que existen otras variables no consideradas en el estudio que también podrían influir en la percepción pública de la institución. Este hallazgo contrasta con la urgencia identificada por Katelo et al. (2023) sobre la necesidad de mejorar la calidad de los servicios administrativos en instituciones gubernamentales en Letonia. Si bien ambos estudios apuntan a la importancia de mejorar la eficiencia y calidad de los servicios públicos, los resultados actuales resaltan que el seguimiento y la mejora continua no son los únicos factores determinantes en la formación de la imagen institucional.

El estudio previo de Katelo et al. (2023) resaltó la importancia de implementar estrategias y políticas para abordar las deficiencias identificadas en los servicios públicos, con el objetivo de satisfacer las expectativas de los usuarios y fortalecer el papel positivo de dichos servicios en el desarrollo socioeconómico. Estos hallazgos ofrecen un contexto valioso para comprender la relevancia de mejorar los servicios gubernamentales, aunque no se enfocan específicamente en el seguimiento y la mejora continua como una dimensión clave en la formación de la imagen institucional, lo cual sugiere la necesidad de un enfoque más holístico para evaluar la percepción pública.

Sobre el marco teórico de la Servucción, propuesto por Grönroos (1984), destaca la participación activa del usuario en la creación del servicio. Aunque este marco se enfoca en la interacción entre el usuario y la creación del servicio, su énfasis en la participación activa podría relacionarse con la noción de mejora continua. El seguimiento y la mejora continua, como un proceso sistemático de evaluación constante de políticas y servicios, podrían ser considerados como un mecanismo para involucrar al usuario en la mejora de la experiencia de servicio, lo que podría influir en la percepción pública.

Octavo, respecto al objetivo específico 7, los resultados de la investigación evidencian que existe incidencia del seguimiento y la mejora continua en la formación de la imagen institucional de la municipalidad, con un 21,3%. La incidencia también fue corroborada con la prueba estadística de Wald demostrado para los niveles $[V2=2]$ con un estimador Wald de 9,975 y p-valor: 0,002. Sin embargo, este porcentaje muestra que, aunque esta variable es relevante, existen otras influencias determinantes que impactan en la percepción pública de la institución. Estos hallazgos contrastan con la investigación previa de Romero-Carazas et al. (2023), donde se identificó una relación directa entre la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio y la imagen institucional en municipios peruanos, enfatizando la influencia significativa de la imagen pública de las entidades municipales en la satisfacción ciudadana. Este contraste sugiere la necesidad de considerar diversas variables y factores que moldean la percepción pública.

Se evidenció la incidencia del estado abierto en la imagen institucional, mostrando la importancia del seguimiento y la mejora continua, sugiere la presencia de otras variables aún no consideradas. Los antecedentes señalan la interrelación entre la calidad del servicio y la imagen institucional, lo que sugiere que hay evidencia para afirmar que esta relación existe ya además que existen otros factores que moldean la percepción pública. La imagen institucional y el estado abierto resalta la relevancia de las experiencias, creencias y transparencia en la formación de esta imagen, respaldando en parte los resultados actuales pero sugiriendo la necesidad de un análisis más holístico para comprender plenamente la percepción pública de una institución.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye para el objetivo general que existe incidencia de la calidad de servicio en la imagen institucional, evidenciado para el nivel [V2=2] con un estimador Wald de 13,621 y p-valor: 0,000, aunque no se descarta que otras variables también pueden incidir en la percepción de la imagen institucional de la municipalidad.

Segunda: Se concluye para el objetivo específico 1 que los hallazgos de la investigación respaldan la idea que la política pública incide en la la imagen institucional de la entidad pública, objeto del presente estudio lo que fue demostrado para los niveles [V2=1] y [V2=2] con un estimador Wald de 2553,339 y 1477,752 y p-valor: 0,000 para ambos casos.

Tercera: Se concluye para el objetivo específico 2 que los resultados evidencian que la estrategia de intervención incide en la imagen institucional de la entidad pública lo que fue demostrado para los niveles [V2=1] y [V2=2] con un estimador Wald de 2,126 y p-valor: 0,000 en ambos casos.

Cuarta: Se concluye para el objetivo específico 3 que los resultados de la investigación demuestran que los bienes y servicios inciden en la imagen institucional de la entidad pública; lo que fue demostrado para los niveles [V2=1] y [V2=2] con un estimador Wald de 2800,9 y 1686,0 y p-valor: 0,000 en los dos casos.

Quinta: Se concluye para el objetivo específico 4 que los resultados de la investigación indican que la premisa la gestión interna incide en la imagen institucional de la entidad del estudio para los niveles [V2=1] y [V2=2] con un estimador Wald de 2692,225 y 831,605 y un p-valor: 0,000

Sexta: Se concluye para el objetivo específico 5 los resultados de la investigación corroboran la idea de que los resultados logrados por la municipalidad inciden en la imagen institucional de la entidad municipal lo que se

demuestra para los niveles $[V2=1]$ y $[V2=2]$ con un estimador Wald de 11,510 y 19,137 respectivamente y p-valor: 0,001 y 0,000.

Séptima: Se concluye para el objetivo específico 6 que los resultados de la investigación demuestran que el seguimiento y la mejora continua inciden en la imagen institucional de la entidad lo que se demuestra para los niveles $[V2=1]$ y $[V2=2]$ con un estimador Wald de 1159,3 y 718,1 respectivamente y p-valor: 0,000.

Octava: Se concluye para el objetivo específico 7 que los resultados de la investigación evidencian que una política de estado abierto tiene incidencia positiva en la imagen institucional de la entidad. Lo que se demuestra para los niveles $[V2=2]$ con un estimador Wald de 9,975 y p-valor: 0,002; sin embargo se reconoce que no son las únicas variables, otras también juegan un papel en la percepción de imagen

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda realizar un análisis detallado de nuevos aspectos específicos que afectan la percepción de calidad de servicio, con el fin de identificar nuevos campos de mejora concretas.

Segunda: Se recomienda a las autoridades municipales, continuar priorizando y mejorando sus estrategias de política pública. Para mejorar la imagen institucional se aconseja llevar una comunicación transparente y efectiva para resaltar los impactos positivos de las políticas implementadas.

Tercera: Se recomienda a los futuros investigaciones profundizar con la identificación y comprensión de aquellas otras variables que inciden en la percepción de la imagen institucional.

Cuarta: Se recomienda a futuros investigadores indagar más a profundidad la incidencia de la mejora continua de la oferta de bienes y servicios en la imagen institucional.

Quinta: Se recomienda a las autoridades de la municipalidad que lleven a cabo campañas de comunicación que resalten los avances y logros de la gestión con el objetivo de reforzar una imagen institucional sólida a la sociedad en general.

Sexta: Se recomienda a la institución pública que se realice un análisis de otras factores que podrían estar influyendo en la imagen institucional, evidenciado en la investigación.

Séptima: Se recomienda evaluar el efecto de la comunicación transparente porque se identificó indicios que incide en una imagen institucional positiva.

Octava: Se recomienda a las autoridades tomar conciencia sobre la importancia de generar una imagen institucional confiable entre los ciudadanos y los diversos sectores de la sociedad.

REFERENCIAS

- Banco Mundial. (2018). *World Development Report 2018: Making Services Work for Poor People*. Washington D C. Banco Mundial.
- Balmer, J. M. T. (2008). Identity based views of the corporation: Insights from corporate identity, organisational identity, social identity, visual identity, corporate brand identity and corporate image. *European Journal of Marketing*, 42(9/10), 879–906. <https://doi.org/10.1108/03090560810891055>
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. v., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio percibida por los usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Peru. *Gaceta Científica*, 6(2), 104-114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Bello MU, Martin D, Kasim R (2017) A Review of Effects of Quality Municipal Services on Citizen Satisfaction in Malaysian Municipal Council: A Content Analysis. *Glob J Res Rev Vol. 4 No.3:28*. <https://www.imedpub.com/articles/a-review-of-effects-of-quality-municipalservices-on-citizen-satisfaction-in-malaysianmunicipal-council-a-content-analysis.php?aid=20944>
- BID (2021). *Improving the Quality of Public Services in Latin America and the Caribbean*.
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Municipal service quality from the citizen's perspective. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Castillo-Salazar, R. N., Cárdenas-Murrieta, M., & Palomino-Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

- Chávez-Díaz, J. M., Bonilla Migo, A., Monterroso Unuysuncco, N. I., y Romero-Carazas, R. (2023). Gestión para la recaudación de impuestos municipales: diagnóstico y propuesta. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(103), 1052-1067. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.9>
- Contraloría del Perú (2020). *La reforma del control gubernamental en el Perú*. https://doc.contraloria.gob.pe/prensa/libros/LA_REFORMA_DEL_CONTROL_GUBERNAMENTAL.pdf
- Dantas, L. M. V., & Monteiro, D. A. A.. (2023). Trabajo final en gestión pública: profesionalización e innovación. *Cadernos Gestão Pública E Cidadania*, 28, e88561. <https://doi.org/10.12660/cgpc.v28.88561>
- Diario Correo (2023). *Ayacucho: Gestión regional y municipal no tienen rumbo*. <https://diariocorreo.pe/edicion/ayacucho/ayacucho-gestion-regional-y-municipal-no-tienen-rumbo-advierten-opinologos-noticia/>
- Ekrem T. Baser & Evrim Tan (2023) Citizen expectations, agency reputation and public service quality. *Public Management Review*, DOI: 10.1080/14719037.2023.2245842
- Espinal, Alfredo. (2023). Cumplimiento de objetivos de gobierno mediante Delivery Unit como medio: Perú, 2014-2021. *Revista estudios de políticas públicas*, 9(1), 113-137. <https://dx.doi.org/10.5354/0719-6296.2023.67979>
- Espinoza-Casco, R.J., Sánchez-Camargo, M.R., Velasco-Taípe, M.A., Gonzales-Sánchez, A., Romero-Carazas, R., Mory-Chiparra, W.E. (2023). *Methodology and statistics in scientific research*. Ed. Puerto Madera Editorial Académica. <https://doi.org/10.55204/PMEA.17>
- Ganga-Contreras, F., Alarcón-Henríquez, N., & Pedraja-Rejas, L. (2019). Measuring service quality using the SERVQUAL model: the case of the Court of Guarantee of the city of Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- GEOIDEP (2021). *Importancia en el funcionamiento de las entidades públicas*.

Publicación en línea. <https://www.geoidep.gob.pe/images/descargas/IDEP-Mapeando-Peru.pdf>

Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.

Halimah *et al.* (2020). Achieving Quality Service Delivery: A Selected study in Perak Local Government. *The Journal of Social Sciences Research*. ISSN(e): 2411-9458, ISSN(p): 2413-6670. Special Issue. 6, pp: 965-972, 2020. <https://doi.org/10.32861/jssr.spi6.965.972>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. p. (2014). Metodología de la Investigación(6ta Ed). Mc Graw Hill Interamericana. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta(1a Ed.)*. McGraw-Hill Interamericana. <http://190.57.147.202:90/xmlui/handle/123456789/2661>

INEI (2020). *Plan Estratégico Nacional para el Desarrollo*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/plan_estadistico_nacional/pen2020_1.pdf

Izquierdo, J.R (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista científica Horizonte empresarial*. Vol. 8. N°1. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Izquierdo-Espinoza, J. R. (2021). Quality of service in public administration. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Katelo *et al.* (2023). Quality assessment of public services in latvia. *Entrepreneurship and sustainability Issues*. Vol.9. Issue. 4. DOI: 10.9770/jesi.2022.9.4(19)

Lara-Núñez, Tatiana de Lourdes, & Dávila-Toro, Luis Alberto. (2023). La Dicotomía de la Gestión Pública-Privada y las Transformaciones en la Administración Pública. *Economía y Negocios*, 14(1), 84-99.

<https://doi.org/10.29019/eyn.v14i1.1094>

León, P. (2018). *Service quality in the decentralized autonomous government of Canton San Miguel de Bolivar, to strengthen its institutional image*. Escuela Superior Politécnica Chimborazo.

Loli Pineda, A., Del Carpio Gallegos, J., Cuba B., E., Vergara Villarino, A., Morales S., S. P., Flores D., M. C., & Lamas R., L. P. (2023). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista De Investigación En Psicología*, 16(1), 171–190. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>

Marcelo-Ávalos, M.J (2019). *Calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima 2018*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21223>

Mejía, E., & Medina, G. (2019). *Quality of service and its relationship with the corporate image of the district municipality of Cerro Colorado*. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.

Monzón, G. (2018). *Factores asociados al nivel de satisfacción, sobre la calidad de la atención a usuarios externos en los centros de salud de Alto Selva Alegre, Buenos Aires de Cayma, Chiguata y Characato, Arequipa, 2018* [Tesis Doctoral]. Universidad Nacional Mayor de San Agustín.

Morales, O., Barrera, Á., Rodríguez, M., Romero, C., & Távara, R. (2014). *Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú*.

Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacio, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (5a. Ed.). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

OECD (2021). *OECD Public Governance Reviews: Greece 2020: Pressing Forward with Reforms*. Editorial de la OCDE.

ONU (2020). *Handbook on Governance and Public Administration Reforms*.

PCM (2022). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicio en el sector público*.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3856098/Norma%20Tecnica%20-%20Gestion%20de%20la%20Calidad%20de%20Servicios_16%2011%2022%5BF%5D.pdf.pdf?v=1669046415

Pérez, W., Colcha, R., Serrado, J., & Moreno, M. (2022). Administrative management and service quality according to legal regulations. *Polo Del Conocimiento*, 7(2), 1077- 1088.

Perez-Benites, W. E., Colcha-Ortiz, R. V., Serrano-Aguilar, J. F., & Moreno-Albuja, M. C. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1077-1088. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354894>

Quiroz-Mejía, J. R. (2022). The level of management of the Provincial Municipality of Chota: A methodology for local governments. *Industrial Data*, 25(1), 79-102. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.20870>.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50

Ramírez-Asís, E. H., Maguiña Palma, M. E., & Huerta-Soto, R. M. (2020). Attitude, satisfaction and customer loyalty in Peruvian municipal savings banks. *Retos*, 10(20), 329-343. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>

Romero, A., Alfonso, I., & Wong, L. (2020). Quality of service and level of satisfaction in health center rehabilitation areas. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2), 1-15. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.2070>

Romero-Carazas (2023). Calidad de Servicios e Imagen Institucional en los Gobiernos Locales. *Libros Puerto Madero Editorial Académica 2023. Vol. 2*

Núm. 1 (2023). <https://doi.org/10.55204/pmea.25>

Romero-Carazas, R., Ochoa-Tataje, F. A., Mori-Rojas, G., Vilca-Cáceres, V. A., GómezCáceres, F. Y., del Carpio-Delgado, F., Zárata-Suárez, J. S., Espinoza-Casco, R. J. (2023). *Service Quality and Institutional Image as Predictors of Customer Satisfaction in Municipalities of Perú*. DOI: 10.55908/sdgs.v11i5.885

Sanchez-Calderón, K(2023). Calidad de servicio en la imagen institucional de una clínica en Urdesa- Guayaquil, 2023. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121999>

Salas, E. (2021). Influencia de la calidad de servicio en la imagen corporativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2019. Tesis de maestría. Universidad Privada de Taca. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1790>

Scott M. Cutlip, Allen H. Effective public relations. Ed. Prentice-Hall, E.U.A, 1985

Silva, João Felipe Marques da et al. Fortalecimiento de la gobernanza regional y de la red de atención de salud en pequeños municipios de Brasil. *Revista Panamericana de Salud Pública* [online]. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2023.120>.

Támara Trujillo, Sayuri Gabriela, & Espinoza Olcay, Walter Alfonso. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 8(1), 18-34. Epub 05 de abril de 2023.<https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>

Terán, T. N., Gonzáles, J., Ramirez-López, R., & Palomino, G. P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Torres, M., & Vásquez, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Artículo de la revista Compendium*, 18(35), 58-76.

<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/64>Vargas,
E. M., &

Van Riel, C. (1 5). Comunicación corporativa. Madrid: Prentice Hall.

Villacorta, A (2023). *Calidad del servicio e imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022*. Repositorio UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110391>

Yucra, R., & Sanchez, J. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Calidad de Servicios e Imagen Institucional en los Gobiernos Locales Romero, R., Visurraga L., Porras M., Zelada E., Colán B., Almanza R. ISBN:978-987-82816-9-8121 Piedras, 2018 [Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios].
<http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/485/004-3-10-012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2020). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. Proceedings of the 5th IPMA SENET *Project Management Conference (SENET 2019)*, 108(Senet), 16-21. <https://doi.org/10.2991/senet-19.2019.4>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	RANGO/VALOR
Calidad de servicio	La definición de calidad de servicio público según la norma técnica es alcanzar la satisfacción de los usuarios del servicio, brindando los bienes y servicios requeridos después de una evaluación que defina los puntos relevantes de las necesidades de la población	La calidad de servicio en instituciones públicas se mide operacionalmente como la evaluación de siete dimensiones de acuerdo con la Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP: Política pública, Estrategia de intervención, Bienes y servicios, Gestión	Política pública	Acceso a la información Eficiencia en la prestación de los servicios Impacto social	1= Muy malo	1= Muy malo
			Estrategia de intervención	Estrategia de mejora Tiempo de respuesta Implementación efectiva	2= malo	2= malo
			Bienes y servicios	Calidad Accesibilidad Cumplimiento de normativas	3= Regular	3= Regular
			Gestión interna	Procesos internos	4= Bueno	4= Bueno
					5= Muy bueno	5= Muy bueno

	(Norma Técnica-PCM-SGP, 2022).	interna, Resultados, Seguimiento y mejora continua, Estado abierto.		Capacitación Eficiencia de los recursos		
			Resultados	Satisfacción del usuario Cumplimiento de objetivos Comunicación		
			Seguimiento y mejora continua	Medición Evaluación Implementación de cambios		
			Estado abierto	Rendición de cuentas Colaboración y cooperación Plataformas en línea		
Imagen institucional	La imagen institucional se refiere a la	La imagen institucional se mide	Cultura institucional	valores coherentes actitud positiva	1= Muy malo 2= malo	1= Muy malo 2= malo

	<p>percepción general y la reputación que una institución proyecta hacia el público y otras partes interesadas. Esta percepción se forma a través de las interacciones, comunicaciones y experiencias que las personas tienen con la institución en cuestión. La imagen institucional abarca los valores, la misión, la</p>	<p>operacionalmente como la evaluación de tres dimensiones de acuerdo Varela (2010): cultura institucional, vínculo con la institución y la comunicación institucional.</p>		<p>honestidad y responsabilidad compromiso ciudadano comunicación abierta diversidad inclusiva</p>	<p>3= Regular 4= Bueno 5= Muy bueno</p>	<p>3= Regular 4= Bueno 5= Muy bueno</p>
			Vínculo con la institución	<p>vínculo fuerte atención a necesidades comunicación efectiva amigable y accesible promoción de inclusión oportunidades participación</p>		
			Comunicación institucional	<p>comunicación efectiva</p>		

	integridad, la confiabilidad y la calidad de los servicios ofrecidos por la institución (Varela, 2010).			mantenimiento informado canales accesibles promoción participación escucha activa comunicación profesional		
--	---	--	--	--	--	--

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Calidad de servicio e Imagen institucional

Buenos días,

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información sobre la calidad de servicio y la imagen institucional en la municipalidad. La encuesta es de naturaleza anónima y sus respuestas sólo será utilizada para fines del reporte de investigación. Se solicita responder con sinceridad a las siguientes preguntas.

Escala de respuesta:

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

Ítem Nº	CUESTIONARIO	Nivel				
		1	2	3	4	5
	Variable 1. CALIDAD DE SERVICIO					
	POLÍTICA PÚBLICA					
1.	¿Cómo valora la facilidad de acceso a la información pública proporcionada por la municipalidad?					
2.	¿Cómo califica la eficiencia en la prestación de los servicios administrativos prestados por la municipalidad?					
3.	¿Cómo califica el impacto social generado por las iniciativas y programas implementados por la municipalidad?					
	ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN					
4.	¿Cómo califica la claridad con la que la institución pública comunica sus estrategias para mejorar los servicios que ofrece?					
5.	¿Cómo valora a la institución pública en el tiempo de respuesta que emplean para resolver los problemas?					
6.	¿Cómo califica la implementación efectiva y la puntualidad en la ejecución de las políticas públicas anunciadas por la institución?					
	BIENES Y SERVICIOS					
7.	¿Cómo califica el cumplimiento de altos estándares de calidad en los bienes y servicios proporcionados por la institución pública?					
8.	¿Cómo valora la accesibilidad de los bienes y servicios ofrecidos por la institución pública para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades?					
9.	¿Cómo califica el cumplimiento riguroso de la institución pública con todas las normativas y regulaciones					

	establecidas para la prestación de sus bienes y servicios?					
	GESTIÓN INTERNA					
10.	¿Cómo valora la claridad y eficiencia de los procesos internos de la institución pública para proporcionar servicios y tomar decisiones?					
11.	¿Cómo califica la regularidad y efectividad de la capacitación del personal de la institución pública para mejorar sus habilidades y conocimientos en el servicio al cliente y la prestación de servicios?					
12.	¿Cómo valora la eficiencia en la utilización de los recursos, incluyendo tiempo, dinero y personal, por parte de la institución pública para ofrecer servicios de calidad?					
	RESULTADOS					
13.	¿Cómo califica la calidad de los bienes y servicios proporcionados por la institución pública?					
14.	¿Cómo califica la alineación de los servicios prestados por la institución pública con las expectativas y necesidades de los usuarios?					
15.	¿Cómo califica la efectividad de la institución pública al responder a sus consultas y solicitudes de información?					
	SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA					
16.	¿Cómo califica la utilización de datos y estadísticas por parte de la institución pública para mejorar continuamente la calidad de sus servicios?					
17.	¿Ha observado mejoras concretas en los servicios después de que la institución pública llevó a cabo evaluaciones de sus operaciones?					
18.	¿Cómo percibe que las sugerencias y quejas de los usuarios son tomadas en cuenta y se traducen en mejoras reales en los servicios proporcionados por la institución pública?					
	ESTADO ABIERTO					
19	¿Cómo valora la transparencia de la institución pública en cuanto a la utilización de los recursos financieros y humanos para brindar servicios de calidad?					
20	¿Ha observado una colaboración efectiva entre la institución pública y otras entidades que haya llevado a mejoras en los servicios que usted utiliza?					

21	¿Cómo califica la efectividad y eficiencia de las plataformas en línea proporcionadas por la institución pública para realizar trámites y obtener información?					
	Variable 2. IMAGEN INSTITUCIONAL					
	CULTURA INSTITUCIONAL					
22	¿Cómo califica el enunciado y la aplicación de los valores difundidos por la MPH como muestra de una cultura institucional sólida?					
23	¿Cómo califica la actitud positiva de los funcionarios de la MPH?					
24	¿Cómo califica la actitud honesta y responsable de los colaboradores de la MPH?					
25	¿Cómo valora el compromiso de la municipalidad con la participación ciudadana?					
26	¿Cómo califica los esfuerzos de la municipalidad para mantener una comunicación abierta y efectiva con los usuarios, contribuyendo a construir una imagen positiva?					
27	¿Cómo evalúa la promoción de la diversidad y la igualdad en la cultura de la municipalidad, y la creación de un ambiente inclusivo para todos los residentes?					
	VINCULO CON LA INSTITUCIÓN					
28	¿Cómo califica su sensación de ser una parte activa y de percibir un fuerte vínculo con la municipalidad?					
29	¿Cómo evalúa el compromiso genuino de la municipalidad en escuchar y atender las necesidades de los usuarios?					
30	¿Cómo valora la efectividad de la comunicación de la municipalidad en mantenerlo informado sobre asuntos importantes?					
31	¿Cómo califica la amabilidad y accesibilidad de los empleados de la municipalidad, facilitando el establecimiento de un vínculo positivo con la institución?					
32	¿Cómo percibe la promoción de la inclusión por parte de la municipalidad, haciéndolo sentir valorado como parte de la comunidad?					
33	¿Cómo evalúa las oportunidades proporcionadas por la municipalidad para que los usuarios participen activamente en asuntos importantes?					
	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL					
34	¿Cómo califica la efectividad de la comunicación de la municipalidad al proporcionar información clara y oportuna a los usuarios?					

35	¿Cómo valora la capacidad de la comunicación de la municipalidad para mantenerlo informado sobre temas de interés?					
36	¿Cómo evalúa la accesibilidad y facilidad de uso de los canales de comunicación utilizados por la municipalidad, como redes sociales, sitio web y boletines?					
37	¿Cómo percibe la promoción de la participación ciudadana por parte de la municipalidad a través de sus canales de comunicación?					
38	¿Cómo describe la actitud de escucha activa y receptiva hacia las necesidades de los usuarios reflejada en la comunicación de la municipalidad?					
39	¿Cómo califica la comunicación de los empleados de la municipalidad en términos de ser amigable y profesional, contribuyendo a una imagen positiva de la institución?					

Anexo 3. Consentimiento informado en formato UCV

Anexo Consentimiento Informado

Estimado participante, se le invita a participar en una encuesta anónima con fines de realiza una investigación con el título de la investigación: Incidencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023. El investigador a cargo, y quien ejecuta la encuesta es Pretel Pumahuallcca, Jhomar Rossel ([https:// orcid.org/0000-0002-4494-8843](https://orcid.org/0000-0002-4494-8843)).

Propósito del estudio

El objetivo es, determinar el nivel de incidencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de una municipalidad de Ayacucho. El impacto del problema de la investigación radica en averiguar ¿Qué nivel de incidencia tiene la calidad de servicio en la imagen institucional de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2023? estudio de vital importancia.

Procedimiento

Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación **autorizo participar** en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha:

Anexo 4. Validación por juicio de expertos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CALIDAD DE SERVICIO" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer académico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Omar Bullón Solís		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica () Educativa (X)	Social () Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Docencia e Investigación científica		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente en el área de investigación.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala para medir la calidad de servicio
Autor:	Pretel Pumahuallcca, Jhomar Rossel quién lo desarrolló a partir de los elementos de la Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP).
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o grupal
Tiempo de aplicación:	25 minutos en promedio
Ámbito de aplicación:	Entidades y organizaciones
Significación:	La escala está conformada por cinco dimensiones: Política pública (3 ítems), Estrategia de intervención (3 ítems), Bienes y servicios (3 ítems), Gestión interna (3 ítems), Resultados (3 ítems), Seguimiento y mejora continua (3 ítems), Estado abierto (3 ítems).

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Control de calidad	Política pública Estrategia de intervención Bienes y servicios Gestión interna Resultados Seguimiento y mejora continua Estado abierto	Es alcanzar la satisfacción de los usuarios del servicio, brindando los bienes y servicios requeridos después de una evaluación que defina los puntos relevantes de las necesidades de la población (PCM, 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario CALIDAD DE SERVICIO con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Política pública.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de las políticas públicas implementadas por una institución pública en relación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a la información	1	4	3	3	-
Eficiencia en la prestación de los servicios	2	4	3	3	-
Impacto social	3	3	3	3	-

- Segunda dimensión: Estrategia de intervención
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de las estrategias de intervención implementadas por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategia de mejora	4	3	3	4	-
Tiempo de respuesta	5	3	3	3	-
Implementación efectiva	6	3	3	3	-

- Tercera dimensión: Bienes y servicios
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de los bienes y servicios implementados por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad	7	3	4	3	-
Accesibilidad	8	3	3	3	-
Cumplimiento de normativas	9	4	3	3	-

- Cuarta dimensión: Gestión interna

- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuario acerca de la gestión interna implementada por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos internos	10	3	4	3	-
Capacitación	11	3	3	4	-
Eficiencia de los recursos	12	3	3	3	-

- Quinta dimensión: Resultados
Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de los resultados alcanzados por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción del usuario	13	3	4	3	-
Cumplimiento de objetivos	14	3	3	3	-
Comunicación	15	3	3	3	-

- Sexta dimensión: Seguimiento y mejora continua
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca del seguimiento y mejora continua implementado por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medición	16	4	3	3	-
Evaluación	17	3	4	3	-
Implementación de cambios	18	3	3	3	-


- Séptima dimensión: Estado abierto
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de la política de estado abierto implementado por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendición de cuentas	19	3	3	4	-
Colaboración y cooperación	20	3	4	3	-
Plataformas en línea	21	3	3	3	-

Opinión de aplicabilidad: *Aplicable [X]* Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dr. Bullón Solís Omar*

Especialidad del evaluador: *Lic. en Gestión de Organización, Maestro en Gestión Pública y Doctor en Educación.*


Firma del evaluador
DNI 43674409

BULLÓN SOLÍS, OMAR DNI 43674409	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 03/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/09/2015 Fecha egreso: 03/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
BULLÓN SOLÍS, OMAR DNI 43674409	MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN POLÍTICAS Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 02/12/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 25/05/2017 Fecha egreso: 31/05/2018	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
BULLÓN SOLÍS, OMAR DNI 43674409	DOCTOR EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 12/12/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 31/08/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
BULLÓN SOLÍS, OMAR DNI 43674409	DIPLOMA DE LICENCIATURA PROFESIONAL – GESTION DE ORGANIZACIONES Fecha de Diploma: TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 28/11/2014	UNIVERSIDAD DE AIX-MARSEILLE 1 FRANCIA

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CALIDAD DE SERVICIO" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer académico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica () Educativa (X)	Social () Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Docencia e Investigación científica		
Institución donde labora:	Universidad Norbert Wiener		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente en talleres de titulación.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala para medir la calidad de servicio
Autor:	Pretel Pumahuallcca, Jhomar Rossel quién lo desarrolló a partir de las elementos de la Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP).
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o grupal
Tiempo de aplicación:	25 minutos en promedio
Ámbito de aplicación:	Entidades y organizaciones
Significación:	La escala está conformada por cinco dimensiones: Política pública (3 ítems), Estrategia de intervención (3 ítems), Bienes y servicios (3 ítems), Gestión interna (3 ítems), Resultados (3 ítems), Seguimiento y mejora continua (3 ítems), Estado abierto (3 ítems).

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Control de calidad	Política pública Estrategia de intervención Bienes y servicios Gestión interna Resultados Seguimiento y mejora continua Estado abierto	Es alcanzar la satisfacción de los usuarios del servicio, brindando los bienes y servicios requeridos después de una evaluación que defina los puntos relevantes de las necesidades de la población (PCM, 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario CALIDAD DE SERVICIO con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Política pública.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de las políticas públicas implementadas por una institución pública en relación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a la información	1	3	3	3	-
Eficiencia en la prestación de los servicios	2	4	3	3	-
Impacto social	3	3	3	3	-

- Segunda dimensión: Estrategia de intervención
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de las estrategias de intervención implementadas por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategia de mejora	4	3	3	3	-
Tiempo de respuesta	5	3	4	3	-
Implementación efectiva	6	3	3	3	-

- Tercera dimensión: Bienes y servicios
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de los bienes y servicios implementados por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad	7	3	3	3	-
Accesibilidad	8	3	3	3	-
Cumplimiento de normativas	9	3	3	3	-

- Cuarta dimensión: Gestión interna

- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuario acerca de la gestión interna implementada por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos internos	10	3	3	3	-
Capacitación	11	3	4	3	-
Eficiencia de los recursos	12	3	3	3	-

- Quinta dimensión: Resultados
Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de los resultados alcanzados por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción del usuario	13	3	4	3	-
Cumplimiento de objetivos	14	3	3	3	-
Comunicación	15	3	3	3	-

- Sexta dimensión: Seguimiento y mejora continua
Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca del seguimiento y mejora continua implementado por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medición	16	3	3	3	-
Evaluación	17	4	3	3	-
Implementación de cambios	18	3	3	3	-


- Séptima dimensión: Estado abierto
Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de la política de estado abierto implementado por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendición de cuentas	19	3	4	3	-
Colaboración y cooperación	20	4	3	3	-
Plataformas en línea	21	3	3	3	-

Opinión de aplicabilidad: *Aplicable [X]* Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro*

Especialidad del evaluador: *Licenciado en Administración, Doctor en Administración de la Educación*


Firma del evaluador
DNI 17846910

**REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

ESTEVES PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO DNI 17846910	Fecha de diploma: 09/05/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ESTEVES PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO DNI 17846910	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 28/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/10/2013 Fecha egreso: 31/12/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ESTEVES PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO DNI 17846910	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 22/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/08/2012 Fecha egreso: 17/01/2017	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI PERU
ESTEVES PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO DNI 17846910	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 28/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI PERU

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CALIDAD DE SERVICIO" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer académico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Paul Gómez Cárdenas		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia		
Institución donde labora:	Universidad Los Ángeles de Chimbote		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente en investigación.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala para medir la calidad de servicio
Autor:	Pretel Pumahuallcca, Jhomar Rossel quién lo desarrolló a partir de las elementos de la Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP).
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o grupal
Tiempo de aplicación:	25 minutos en promedio
Ámbito de aplicación:	Entidades y organizaciones
Significación:	La escala está conformada por cinco dimensiones: Política pública (3 ítems), Estrategia de intervención (3 ítems), Bienes y servicios (3 ítems), Gestión interna (3 ítems), Resultados (3 ítems), Seguimiento y mejora continua (3 ítems), Estado abierto (3 ítems).

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Control de calidad	Política pública Estrategia de intervención Bienes y servicios Gestión interna Resultados Seguimiento y mejora continua Estado abierto	Es alcanzar la satisfacción de los usuarios del servicio, brindando los bienes y servicios requeridos después de una evaluación que defina los puntos relevantes de las necesidades de la población (PCM, 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario CALIDAD DE SERVICIO con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Política pública.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de las políticas públicas implementadas por una institución pública en relación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a la información	1	3	3	3	-
Eficiencia en la prestación de los servicios	2	4	3	3	-
Impacto social	3	3	4	3	-

- Segunda dimensión: Estrategia de intervención
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de las estrategias de intervención implementadas por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategia de mejora	4	3	3	3	-
Tiempo de respuesta	5	3	4	3	-
Implementación efectiva	6	3	3	3	-

- Tercera dimensión: Bienes y servicios
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de los bienes y servicios implementados por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad	7	3	3	3	-
Accesibilidad	8	4	3	4	-
Cumplimiento de normativas	9	3	3	3	-

- Cuarta dimensión: Gestión interna

- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuario acerca de la gestión interna implementada por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos internos	10	4	3	3	-
Capacitación	11	3	4	3	-
Eficiencia de los recursos	12	3	4	3	-

- Quinta dimensión: Resultados
Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de los resultados alcanzados por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción del usuario	13	3	3	4	-
Cumplimiento de objetivos	14	3	3	3	-
Comunicación	15	3	4	3	-

- Sexta dimensión: Seguimiento y mejora continua
Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca del seguimiento y mejora continua implementado por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medición	16	3	3	3	-
Evaluación	17	3	3	4	-
Implementación de cambios	18	4	3	3	-

- Séptima dimensión: Estado abierto
Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de la política de estado abierto implementado por una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendición de cuentas	19	3	4	3	-
Colaboración y cooperación	20	3	3	3	-
Plataformas en línea	21	3	3	4	-

Opinión de aplicabilidad: *Aplicable [X]* Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dr. Paul Gómez Cárdenas*

Especialidad del evaluador: *Maestro en Gestión Pública y Doctor Gestión pública y gobernabilidad*


 Mg. Paul Gómez Cárdenas
 Firma del evaluador
 DNI 40325435

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GOMEZ CARDENAS, PAUL DNI 40325435	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 12/11/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
GOMEZ CARDENAS, PAUL DNI 40325435	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD EN MATEMATICA Fecha de diploma: 05/05/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
GOMEZ CARDENAS, PAUL DNI 40325435	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/08/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/01/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GOMEZ CARDENAS, PAUL DNI 40325435	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 20/07/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 16/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.oob.pe/>

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "IMAGEN INSTITUCIONAL". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer académico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Omar Bullón Solís		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia e Investigación científica		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente en el área de investigación.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala para medir la calidad de servicio
Autor:	Pretel Pumahuallcca, Jhomar Rossel quién lo desarrolló a partir de las dimensiones de autor Varela (2010).
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o grupal
Tiempo de aplicación:	25 minutos en promedio
Ámbito de aplicación:	Entidades y organizaciones
Significación:	La escala está conformada por tres dimensiones: Cultura institucional (6 ítems), Vínculo con la institución (6 ítems) y comunicación institucional (6 ítems).

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
-------------	-------------------------	------------

Imagen institucional	Cultura institucional Vínculo con la institución Comunicación institucional	La imagen institucional se refiere a la percepción general y la reputación que una institución proyecta hacia el público y otras partes interesadas (Varela, 2010).
----------------------	---	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario IMAGEN INSTITUCIONAL. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Cultura institucional.

- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de la cultura institucional de una institución pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores coherentes	1	4	3	3	-
Actitud positiva	2	3	4	3	-
Honestidad y responsabilidad	3	3	4	4	-
Compromiso ciudadano	4	3	4	4	-
Comunicación abierta	5	4	3	3	-
Diversidad inclusiva	6	3	4	3	-

- Segunda dimensión: Vínculo con la institución
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de su vínculo con una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vínculo fuerte	7	4	3	3	-
Atención a necesidades	8	3	4	3	-
Comunicación efectiva	9	3	4	4	-
Amigable y accesible	10	4	3	3	-
Promoción de inclusión	11	3	4	3	-
Oportunidades participación	12	3	4	4	-

- Tercera dimensión: Comunicación institucional
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios con la comunicación de una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación efectiva	13	4	3	3	-

Mantenimiento informado	14	3	4	3	-
Canales accesibles	15	3	4	4	-
Promoción participación	16	4	3	3	-
Escucha activa	17	4	3	3	-
Comunicación profesional	18	3	4	3	-

Opinión de aplicabilidad: *Aplicable [X]* Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dr. Bullón Solís Omar*

Especialidad del evaluador: *Lic. en Gestión de Organización, Maestro en Gestión Pública y Doctor en Educación.*


Firma del evaluador
DNI 43674409

BULLÓN SOLÍS, OMAR DNI 43674409	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 03/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/09/2015 Fecha egreso: 03/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
BULLÓN SOLÍS, OMAR DNI 43674409	MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN POLÍTICAS Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 02/12/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 25/05/2017 Fecha egreso: 31/05/2018	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
BULLÓN SOLÍS, OMAR DNI 43674409	DOCTOR EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 12/12/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 31/08/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
BULLÓN SOLÍS, OMAR DNI 43674409	DIPLOMA DE LICENCIATURA PROFESIONAL - GESTIÓN DE ORGANIZACIONES Fecha de Diploma: TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 28/11/2014	UNIVERSIDAD DE AIX-MARSEILLE I FRANCIA

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "IMAGEN INSTITUCIONAL" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer académico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Ambrocio Teodoro Esteves Pairazaman		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica () Educativa (X)	Social () Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Docencia e Investigación científica		
Institución donde labora:	Universidad Norbert Wiener		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente en talleres de titulación.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala para medir la calidad de servicio
Autor:	Pretel Pumahuallcca, Jhomar Rossel quién lo desarrolló a partir de las dimensiones de autor Varela (2010).
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o grupal
Tiempo de aplicación:	25 minutos en promedio
Ámbito de aplicación:	Entidades y organizaciones
Significación:	La escala está conformada por tres dimensiones: Cultura institucional (6 ítems), Vínculo con la institución (6 ítems) y comunicación institucional (6 ítems).

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Imagen institucional	Cultura institucional Vínculo con la institución Comunicación institucional	La imagen institucional se refiere a la percepción general y la reputación que una institución proyecta hacia el público y otras partes interesadas (Varela, 2010).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario IMAGEN INSTITUCIONAL. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Cultura institucional.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de la cultura institucional de una institución pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores coherentes	1	4	3	3	-
Actitud positiva	2	3	4	3	-
Honestidad y responsabilidad	3	3	4	4	-
Compromiso ciudadano	4	3	4	4	-
Comunicación abierta	5	4	3	3	-
Diversidad inclusiva	6	3	4	3	-

- Segunda dimensión: Vínculo con la institución
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de su vínculo con una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vínculo fuerte	7	4	3	3	-
Atención a necesidades	8	3	4	3	-
Comunicación efectiva	9	3	4	4	-
Amigable y accesible	10	4	3	3	-
Promoción de inclusión	11	3	4	3	-
Oportunidades participación	12	3	4	4	-

- Tercera dimensión: Comunicación institucional
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios con la comunicación de una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Comunicación efectiva	13	4	3	3	-
Mantenimiento informado	14	3	4	3	-
Canales accesibles	15	3	4	4	-
Promoción participación	16	4	3	3	-
Escucha activa	17	4	3	3	-
Comunicación profesional	18	3	4	3	-

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro**

Especialidad del evaluador: **Licenciado en Administración, Doctor en Administración de la Educación**


Firma del evaluador
DNI 17846910

**REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

ESTEVEZ PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO DNI 17846910	Fecha de diploma: 09/05/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ESTEVEZ PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO DNI 17846910	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 28/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/10/2013 Fecha egreso: 31/12/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ESTEVEZ PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO DNI 17846910	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 22/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/08/2012 Fecha egreso: 17/01/2017	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI PERU
ESTEVEZ PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO DNI 17846910	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 28/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI PERU

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "IMAGEN INSTITUCIONAL" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer académico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Paul Gómez Cárdenas	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Educativa (X)	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia e Investigación científica	
Institución donde labora:	Universidad Los Ángeles de Chimbote	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente en investigación.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala para medir la calidad de servicio
Autor:	Pretel Pumahuallcca, Jhomar Rossel quién lo desarrolló a partir de las dimensiones de autor Varela (2010).
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o grupal
Tiempo de aplicación:	25 minutos en promedio
Ámbito de aplicación:	Entidades y organizaciones
Significación:	La escala está conformada por tres dimensiones: Cultura institucional (6 ítems), Vínculo con la institución (6 ítems) y comunicación institucional (6 ítems).

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Imagen institucional	Cultura institucional Vínculo con la institución Comunicación institucional	La imagen institucional se refiere a la percepción general y la reputación que una institución proyecta hacia el público y otras partes interesadas (Varela, 2010).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario IMAGEN INSTITUCIONAL. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Cultura institucional.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de la cultura institucional de una institución pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores coherentes	1	4	3	3	-
Actitud positiva	2	3	3	3	-
Honestidad y responsabilidad	3	3	3	4	-
Compromiso ciudadano	4	3	4	4	-
Comunicación abierta	5	3	3	3	-
Diversidad inclusiva	6	3	3	3	-

- Segunda dimensión: Vínculo con la institución
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios acerca de su vínculo con una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vínculo fuerte	7	3	3	3	-
Atención a necesidades	8	3	4	3	-
Comunicación efectiva	9	3	4	3	-
Amigable y accesible	10	4	3	3	-
Promoción de inclusión	11	3	3	3	-
Oportunidades participación	12	3	4	4	-

- Tercera dimensión: Comunicación institucional
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios con la comunicación de una institución pública.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Comunicación efectiva	13	4	3	3	-
Mantenimiento informado	14	3	3	3	-
Canales accesibles	15	3	4	4	-
Promoción participación	16	3	3	3	-
Escucha activa	17	4	3	3	-
Comunicación profesional	18	3	3	3	-

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Paul Gómez Cárdenas**

Especialidad del evaluador: **Maestro en Gestión Pública y Doctor Gestión pública y gobernabilidad**


 Firma del evaluador
 DNI 40325435

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GOMEZ CARDENAS, PAUL DNI 40325435	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 12/11/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
GOMEZ CARDENAS, PAUL DNI 40325435	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD EN MATEMATICA Fecha de diploma: 05/05/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
GOMEZ CARDENAS, PAUL DNI 40325435	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/08/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/01/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GOMEZ CARDENAS, PAUL DNI 40325435	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 20/07/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 16/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.oob.pe/>

Anexo 4. Prueba Alpha de Cronbach

Estadístico de fiabilidad del instrumento 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	21

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	86,3714	68,593	,792	,824
VAR00002	86,3429	68,938	,806	,824
VAR00003	86,3429	70,879	,456	,831
VAR00004	86,1714	72,323	,393	,832
VAR00005	86,2571	70,961	,568	,828
VAR00006	86,1429	69,361	,702	,826
VAR00007	86,3714	69,182	,734	,825
VAR00008	86,2000	70,988	,602	,828
VAR00009	86,1714	70,911	,606	,828
VAR00010	86,3714	70,887	,527	,829
VAR00011	86,2857	73,563	,458	,830
VAR00012	86,6000	71,894	,476	,830
VAR00013	86,2286	70,182	,591	,828
VAR00014	86,2286	69,123	,644	,827
VAR00015	86,4286	68,958	,794	,824
VAR00016	86,2286	72,887	,415	,831
VAR00017	86,1429	69,361	,702	,826
VAR00018	86,3714	69,182	,734	,825
VAR00019	86,2000	70,988	,602	,828
VAR00020	86,1714	70,911	,606	,828
VAR00021	86,3714	70,887	,527	,829

Estadístico de fiabilidad del instrumento 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	18

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	73,0000	81,143	,149	,947
VAR00002	76,7333	101,781	,765	,767
VAR00003	76,7333	102,352	,723	,769
VAR00004	76,8667	99,981	,748	,764
VAR00005	76,7333	108,210	,303	,785
VAR00006	76,8000	100,457	,778	,764
VAR00007	76,8000	101,029	,739	,766
VAR00008	76,6667	102,952	,658	,771
VAR00009	76,5333	106,552	,468	,779
VAR00010	76,5333	107,410	,401	,782
VAR00011	76,6000	103,400	,614	,772
VAR00012	76,4667	106,124	,635	,777
VAR00013	76,9333	105,781	,409	,780
VAR00014	76,8000	99,886	,817	,763
VAR00015	76,6667	101,524	,761	,767
VAR00016	76,7333	101,781	,765	,767
VAR00017	76,6000	107,686	,385	,782
VAR00018	76,8000	101,029	,739	,766

Anexo 6. Constancia de autorización



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Unidad de Recursos Humanos



EL QUE SUSCRIBE, JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA.

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN:

Por la presente se le **AUTORIZA** al señor **JHOMAR ROSSEL PRETEL PUMAHUALCCA** con **DNI N° 70099064**, para que puedan realizar Proyecto de investigación de la Escuela de Pos Grado de la **Universidad César Vallejo**, titulada **“INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE UNA MUNICIPALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE AYACUCHO, 2023”**; para lo cual, brindar las facilidades del caso.

Ayacucho, 27 de diciembre de 2023.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
Abog. Blumer Z. Quispe Casafraña
JEFE