

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas**  
**Escuela Profesional de Ciencia Política y Gobierno**



**Imagen Institucional y Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial**  
**Mariscal Nieto de Moquegua, 2023**

Tesis presentada por el Bachiller:

**Gómez Maldonado, Mauricio Juan de Dios**

**ORCID: 0009-0002-2626-7128**

Para optar el título profesional de Licenciado en Ciencia Política y Gobierno

Asesor:

**Dr. Grundy Lopez, Ricardo Enrique**

**ORCID: 0000-0003-3626-1010**

**Arequipa – Perú**

**2024**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**CIENCIA POLITICA Y GOBIERNO**

**TITULACIÓN CON TESIS**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 17 de Diciembre del 2023

**Dictamen: 011511-C-EPCyG-2023**

Visto el borrador del expediente 011511, presentado por:

**2018202471 - GOMEZ MALDONADO MAURICIO JUAN DE DIOS**

Titulado:

**IMAGEN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
MARISCAL NIETO DE MOQUEGUA, 2023.**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

Titulo Profesional/Titulo de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

**LICENCIADO EN CIENCIA POLÍTICA Y GOBIERNO**

**29629289 - RIVERA FLORES VICTOR ALFONSO  
DICTAMINADOR**



**30564470 - ARIAS HUIZA YIGLIOLA GLENDA  
DICTAMINADOR**



**40521048 - AGUILAR GONZALES HUGO EFRAIN  
DICTAMINADOR**



# Imagen Institucional y Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="https://repositorio.ucsm.edu.pe">repositorio.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.ujcm.edu.pe">repositorio.ujcm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.ulasamericas.edu.pe">repositorio.ulasamericas.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

*Dedicatoria*

*"A mis padres y hermanos, cuyo amor incondicional y sacrificio han sido la fuerza y fuente de fortaleza. A mi amada Daniela, cuya presencia ha sido inspiración y motivación para alcanzar mis metas. A ustedes les dedico este logro con todo mi corazón y gratitud. Su apoyo ha sido el pilar fundamental en este camino y en mi vida. ¡Gracias por creer en mí y por estar siempre a mi lado!"*



*Agradecimiento*

*"Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Católica de Santa María y a sus docentes de la Escuela Profesional de Ciencia Política y Gobierno por su invaluable contribución a mi formación académica, siendo parte fundamental en mi desarrollo personal y profesional. Estoy profundamente orgulloso y agradecido por pertenecer a esta gran comunidad educativa."*



## RESUMEN

La investigación se centra en determinar la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua para el año 2023. Con una muestra representativa de 95 usuarios, se emplearon encuestas a través de Google Forms y una revisión de fuentes documentales especializadas para recopilar percepciones ciudadanas sobre ambas variables. Los resultados revelaron una asociación moderada y significativa entre la Imagen Institucional y la Calidad del Servicio, respaldada por un coeficiente de contingencia de 0.494 y una correlación positiva de 0.256 ( $p = 0.012$ ). Desglosando por dimensiones, se encontró una relación positiva en aspectos como responsabilidad y empatía del personal, aspectos tangibles del servicio, confianza del personal, y comodidad de horario y ubicación. Al analizar específicamente cada dimensión, se observó que la mayoría de los encuestados percibió una relación positiva entre la Imagen Institucional y la Calidad del Servicio, aunque se identificaron áreas de mejora en casos donde la relación fue calificada como "Regular" o "Mala". Esto sugiere la necesidad de implementar estrategias específicas, como programas de formación, mejoras en infraestructura y ajustes en horarios de atención, para fortalecer la percepción positiva y mejorar la calidad percibida del servicio ofrecido por la Municipalidad. En resumen, la investigación resalta la importancia estratégica de gestionar y mejorar la Imagen Institucional como un medio eficaz para elevar la Calidad del Servicio, proporcionando pautas clave para mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la conexión positiva con la comunidad.

**Palabras clave:** Imagen institucional, Calidad del servicio, Municipalidad Mariscal Nieto

## ABSTRACT

The research focuses on determining the relationship between Institutional Image and Service Quality in the Provincial Municipality of Mariscal Nieto in Moquegua for the year 2023. Utilizing a representative sample of 95 users, surveys were conducted through Google Forms, accompanied by a review of specialized documentary sources to gather citizen perceptions on both variables. The results unveiled a moderate and significant association between Institutional Image and Service Quality, supported by a contingency coefficient of 0.494 and a positive correlation of 0.256 ( $p = 0.012$ ). When breaking down into dimensions, positive relationships were found in aspects such as responsibility and empathy of personnel, tangible aspects of service, staff trust, and convenience of schedule and location. Analyzing each dimension specifically, it was observed that the majority of respondents perceived a positive relationship between Institutional Image and Service Quality, although areas for improvement were identified in cases where the relationship was rated as "Regular" or "Poor". This suggests the need to implement specific strategies, such as training programs, infrastructure improvements, and adjustments in service hours, to strengthen positive perception and enhance the perceived quality of service offered by the Municipality. In summary, the research highlights the strategic importance of managing and improving Institutional Image as an effective means to elevate Service Quality, providing key guidelines to enhance user experience and strengthen positive community engagement.

**Keywords:** Institutional Image, Service Quality, Mariscal Nieto Municipality

## Índice

<i>Dedicatoria</i> .....	3
<i>Agradecimiento</i> .....	4
RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	6
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I.....	17
1. Problema de la Investigación.....	18
1.1. Determinación del problema.....	18
1.2. Enunciado del problema.....	18
1.3. Descripción del problema.....	18
1.4. Justificación.....	19
1.5. Interrogantes del problema.....	20
1.5.1. Problema General.....	20
1.5.2. Problemas específicos.....	20
2. OBEJTIVOS.....	20
3. MARCO TEÓRICO.....	21
3.1. Conceptos Básicos.....	21
3.1.1. Imagen Institucional.....	21
3.1.2. Calidad de servicio.....	26
3.2. Revisión de antecedentes investigativos.....	28
3.2.1. Antecedentes Internacionales.....	28
3.2.2. Antecedentes Nacionales.....	29
3.2.3. Antecedentes Locales.....	30
4. HIPÓTESIS.....	31
CAPÍTULO II.....	32
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	33
1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN.....	33
1.1. Técnicas.....	33
1.2. Instrumentos.....	34
1.3. Materiales de verificación.....	34
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	35
2.1. Ámbito.....	35
2.2. Temporalidad.....	35
2.3. Unidades de estudio.....	35
3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	35
3.1. Organización.....	35
3.2. Recursos.....	36
CAPÍTULO III.....	37

1. Resultados.....	38
1.1. Resultados del Cuestionario sobre Imagen Institucional en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	38
1.1.1. Imagen Institucional.....	38
1.1.2. Comunicación Institucional.....	44
1.1.3. Realidad Institucional.....	49
1.2. Resultados del Cuestionario sobre la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	63
1.2.1. Tangibilidad.....	63
1.2.2. Confiabilidad.....	68
1.2.3. Capacidad de Respuesta.....	72
1.2.4. Empatía.....	75
1.3. Resultados de la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	81
1.4. Resultados de la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio en la dimensión responsabilidad y empatía del personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	83
1.5. Resultados de la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio en la dimensión aspectos tangibles del servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	84
1.6. Resultados de la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio en la dimensión confianza del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	86
1.7. Resultados de la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio en la dimensión comodidad de horario y ubicación de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	87
DISCUSIÓN.....	89
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES.....	94
Referencias.....	95
ANEXOS.....	98

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Recursos de gastos.....	36
<b>Tabla 2</b> Percepción sobre el Prestigio Local de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023 .....	38
<b>Tabla 3</b> Evaluación de los Valores Éticos y Profesionales del Personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	39
<b>Tabla 4</b> Evaluación del Impacto del Trabajo Municipal en la Comunidad .....	40
<b>Tabla 5</b> Evaluación de la Identificación a través de la Vestimenta del Personal Municipal ...	41
<b>Tabla 6</b> Percepción sobre Mejoras Constantes en los Servicios Municipales .....	42
<b>Tabla 7</b> Evaluación de la Publicidad y Señalización Municipal.....	44
<b>Tabla 8</b> Evaluación de Claridad y Precisión en la Información del Personal Municipal .....	45
<b>Tabla 9</b> Evaluación de Estrategias de Trabajo en Equipo del Personal Municipal .....	46
<b>Tabla 10</b> Evaluación del Trato del Personal Municipal hacia los Ciudadanos.....	48
<b>Tabla 11</b> Evaluación de la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	49
<b>Tabla 12</b> Evaluación de la Equidad en la Distribución de Servicios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	50
<b>Tabla 13</b> Evaluación de la Planificación Efectiva en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	52
<b>Tabla 14</b> Evaluación de la Limpieza y Comodidad en las Instalaciones Municipales .....	53
<b>Tabla 15</b> Evaluación del Papel de la Asistencia Social en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	54
<b>Tabla 16</b> Evaluación de la Contribución Eficaz de la Infraestructura en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	56
<b>Tabla 17</b> Evaluación de la Capacitación del Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	57
<b>Tabla 18</b> Evaluación del Equipamiento y Tecnología en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	58
<b>Tabla 19</b> Evaluación de los Tiempos de Espera en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua .....	59
<b>Tabla 20</b> Percepción sobre el Impacto del Trato Personalizado en la Calidad de los Servicios .....	61

<b>Tabla 21</b> Percepción sobre la Agilidad y Eficiencia en la Obtención de Turnos .....	62
<b>Tabla 22</b> Evaluación de la Limpieza y Comodidad de las Instalaciones Municipales .....	63
<b>Tabla 23</b> Evaluación de la Presentación Personal y Vestimenta del Personal Municipal.....	64
<b>Tabla 24</b> Evaluación del Equipamiento y Mobiliario en Áreas de Atención al Público .....	66
<b>Tabla 25</b> Evaluación de la Documentación para Trámites y Servicios .....	67
<b>Tabla 26</b> Evaluación del Cumplimiento de Tiempos en la Prestación de Servicios y Trámites .....	68
<b>Tabla 27</b> Evaluación del Servicio Eficiente y sin Errores en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	69
<b>Tabla 28</b> Cumplimiento Regular de Plazos en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	70
<b>Tabla 29</b> Conocimientos del Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	71
<b>Tabla 30</b> Ubicación y Accesibilidad de las Instalaciones de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	72
<b>Tabla 31</b> Evaluación de los Horarios de Atención al Público de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	73
<b>Tabla 32</b> Evaluación de la Eficacia del Personal en la Resolución de Problemas en Trámites de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua .....	75
<b>Tabla 33</b> Evaluación de la Disponibilidad del Personal para Responder Preguntas o Atender Peticiones en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua .....	76
<b>Tabla 34</b> Evaluación de la Prontitud del Personal en Responder Preguntas a Pesar de Estar Ocupado en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua .....	77
<b>Tabla 35</b> Evaluación de la Claridad y Precisión de la Información Brindada por el Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	78
<b>Tabla 36</b> Evaluación de la Atención Personalizada del Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	79
<b>Tabla 37</b> Evaluación de la Comprensión de Necesidades del Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	80
<b>Tabla 38</b> Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	81
<b>Tabla 39</b> Análisis de Asociación y Correlación entre Variables: Imagen Institucional y Calidad del Servicio .....	81
<b>Tabla 40</b> Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio (Responsabilidad y	

Empatía del Personal) en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua .....83

**Tabla 41** Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio (Aspectos Tangibles del Servicio) en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua .....84

**Tabla 42** Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio (Confianza del Personal) en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....86

**Tabla 43** Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio (Comodidad de Horario y Ubicación) en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua .....87



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Evaluación del Prestigio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua .....	38
<b>Figura 2</b> Evaluación de los Valores Éticos y Profesionales del Personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	39
<b>Figura 3</b> Evaluación del Impacto del Trabajo Municipal en la Comunidad .....	40
<b>Figura 4</b> Evaluación de la Identificación a través de la Vestimenta del Personal Municipal .41	
<b>Figura 5</b> Percepción sobre Mejoras Constantes en los Servicios Municipales .....	43
<b>Figura 6</b> Evaluación de la Publicidad y Señalización Municipal .....	44
<b>Figura 7</b> Evaluación de Claridad y Precisión en la Información del Personal Municipal .....	45
<b>Figura 8</b> Evaluación de Estrategias de Trabajo en Equipo del Personal Municipal .....	47
<b>Figura 9</b> Evaluación del Trato del Personal Municipal hacia los Ciudadanos .....	48
<b>Figura 10</b> Evaluación de la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	49
<b>Figura 11</b> Evaluación de la Equidad en la Distribución de Servicios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	51
<b>Figura 12</b> Evaluación de la Planificación Efectiva en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	52
<b>Figura 13</b> Evaluación de la Limpieza y Comodidad en las Instalaciones Municipales .....	53
<b>Figura 14</b> Evaluación del Papel de la Asistencia Social en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	55
<b>Figura 15</b> Evaluación de la Contribución Eficaz de la Infraestructura en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	56
<b>Figura 16</b> Evaluación de la Capacitación del Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	57
<b>Figura 17</b> Evaluación del Equipamiento y Tecnología en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	59
<b>Figura 18</b> Evaluación de los Tiempos de Espera en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua .....	60
<b>Figura 19</b> Percepción sobre el Impacto del Trato Personalizado en la Calidad de los Servicios .....	61
<b>Figura 20</b> Percepción sobre la Agilidad y Eficiencia en la Obtención de Turnos .....	62
<b>Figura 21</b> Evaluación de la Limpieza y Comodidad de las Instalaciones Municipales .....	64

<b>Figura 22</b> Evaluación de la Presentación Personal y Vestimenta del Personal Municipal .....	65
<b>Figura 23</b> Evaluación del Equipamiento y Mobiliario en Áreas de Atención al Público .....	66
<b>Figura 24</b> Evaluación de la Documentación para Trámites y Servicios .....	67
<b>Figura 25</b> Evaluación del Cumplimiento de Tiempos en la Prestación de Servicios y Trámites .....	68
<b>Figura 26</b> Evaluación del Servicio Eficiente y sin Errores en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	69
<b>Figura 27</b> Cumplimiento Regular de Plazos en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	70
<b>Figura 28</b> Conocimientos del Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	71
<b>Figura 29</b> Ubicación y Accesibilidad de las Instalaciones de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	72
<b>Figura 30</b> Evaluación de los Horarios de Atención al Público de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	74
<b>Figura 31</b> Evaluación de la Eficacia del Personal en la Resolución de Problemas en Trámites de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua .....	75
<b>Figura 32</b> Evaluación de la Disponibilidad del Personal para Responder Preguntas o Atender Peticiones en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua .....	76
<b>Figura 33</b> Evaluación de la Prontitud del Personal en Responder Preguntas a Pesar de Estar Ocupado en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua .....	77
<b>Figura 34</b> Evaluación de la Claridad y Precisión de la Información Brindada por el Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua .....	78
<b>Figura 35</b> Evaluación de la Atención Personalizada del Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	79
<b>Figura 36</b> Evaluación de la Comprensión de Necesidades del Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	80
<b>Figura 37</b> Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	82
<b>Figura 38</b> Distribución de la Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio (Responsabilidad y Empatía del Personal) en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.....	83
<b>Figura 39</b> Distribución de la Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio (Aspectos Tangibles del Servicio) en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua	

.....85

**Figura 40** Distribución de la Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio (Confianza del Personal) en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua .....86

**Figura 41** Distribución de la Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio (Comodidad de Horario y Ubicación) en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua .....88



## INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como objetivo principal indagar sobre la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua durante el año 2023. El propósito fundamental es comprender de qué manera la percepción de la imagen institucional influye en la evaluación de la calidad del servicio por parte de los 95 usuarios que asisten a esta entidad municipal. Se adoptará un enfoque cuantitativo respaldado por la metodología hipotético-deductiva, utilizando encuestas como técnica principal de recolección de datos.

El estudio se centra en evidenciar la conexión existente entre la imagen institucional y la calidad del servicio en el contexto específico de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua. La imagen institucional se considera crucial, ya que, al igual que las estrategias políticas en el caso anterior, se utiliza con el propósito de impactar en la percepción de la calidad del servicio por parte de los ciudadanos usuarios de la municipalidad. No nos enfocamos en la reinserción laboral, como en el caso penitenciario mencionado, sino en la mejora continua de la percepción de los servicios brindados por la entidad municipal.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se adscribe al tipo aplicado, buscando generar conocimientos con aplicaciones prácticas en la gestión municipal. La metodología será descriptiva, centrándonos en comprender la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio sin profundizar en las causas subyacentes. Se llevarán a cabo encuestas como técnica principal de recolección de datos, utilizando dos cuestionarios preexistentes validados para evaluar la imagen institucional y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.

El desarrollo de la investigación se estructura en diversos capítulos. Comienza con el marco conceptual, donde se presenta la problemática específica, se definen variables y se establecen hipótesis y objetivos adaptados a la realidad municipal. Posteriormente, se realiza una revisión de literatura para explorar los antecedentes teóricos y conceptuales relevantes en el ámbito de la imagen institucional y la calidad del servicio en entidades municipales.

La sección metodológica se expone detalladamente, presentando el diseño y alcance de la investigación, las herramientas y técnicas utilizadas, los criterios de selección de la muestra, y

los métodos de análisis aplicados. Los resultados obtenidos se desglosan en el cuarto capítulo, ofreciendo un análisis de los hallazgos recopilados y su interpretación en relación con la imagen institucional y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados de la investigación, destacando la relevancia de la imagen institucional en la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios. Se sugieren áreas de mejora y posibles ajustes en la gestión de la imagen institucional y la prestación de servicios en la entidad municipal. Además, se incluye una lista detallada de referencias y anexos, facilitando la comprensión de los conceptos clave y las variables investigadas a lo largo del estudio.





# CAPÍTULO I

## **1. Problema de la Investigación**

### **1.1. Determinación del problema**

En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua para el año 2023, el problema de investigación radica en la aparente desconexión entre la imagen institucional proyectada y la percepción de calidad del servicio por parte de los ciudadanos. Aunque la gestión municipal se orienta hacia el cumplimiento eficiente de obligaciones y el fortalecimiento institucional, la insatisfacción ciudadana, expresada en procesos deficientes y trámites hostiles, sugiere una discordancia crítica. Este desafío fundamenta la necesidad de explorar a fondo la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio, con la finalidad de identificar áreas de mejora que puedan alinear las expectativas ciudadanas con la realidad de los servicios municipales.

### **1.2. Enunciado del problema**

Imagen Institucional Y Calidad Del Servicio En La Municipalidad De Provincial Mariscal Nieto De Moquegua, 2023.

### **1.3. Descripción del problema**

En la actualidad, en el Perú la gestión pública municipal se encarga de la defensa de los ciudadanos en su jurisdicción territorial con el fin poder trabajar a nivel local los requerimientos que el público vecinal requiera (Hurtado y Gonzales, 2015). De esta manera, las municipalidades cumplen con sus responsabilidades de los ciudadanos fortaleciendo así el desarrollo institucional y dando una imagen al gobierno como eficiente en el cumplimiento de sus obligaciones que posee con los ciudadanos en su localidad. Todo ello se lleva a cabo a través de recursos económicos y brindando un servicio de calidad adecuados. Por consiguiente, brindando una adecuada calidad de servicio municipal este sería un factor concluyente en la imagen institucional (Soto, 2015)

En el caso de la imagen institucional que tiene las municipalidades, es relevante mencionar que este se encuentra presupuestado por el Estado, por lo que es muy importante que los ciudadanos se encuentran cómodos con la calidad en el servicio y así tengan una buena imagen institucional (Squenda, 2008). Según Redhead (2015) menciona que los que dirigen y gestionan las instituciones estatales municipales deberían utilizar recursos que generen mayor eficiencia en relación a la calidad de servicio brindado hacia el ciudadano. Ello debido a que el ciudadano como usuario en utilizar los servicios estatales tienen el derecho de requerirlos, y por ende la institución pública tiene el deber de brindarlos, como lo menciona la Constitución Peruana del 93 (Gonzales, 2015)

Sin embargo, a nivel nacional, los ciudadanos tienen una mala percepción de la calidad del servicio que brindan las instituciones públicas, y en cierta medida afecta la imagen institucional que se tiene sobre estas entidades gubernamentales que su deber es satisfacer los derechos y necesidades que los ciudadanos atribuyen (Salazar et al., 2020). Por ello las condiciones de estas deben ser las más adecuadas y no como ahora se percibe; es decir, la percepción que tienen los ciudadanos en relación a la calidad de servicio no son las más adecuadas, puesto que mencionan que los procesos son deficientes, la documentación es engorrosas y los tramites son hostiles, por lo que ello genera disconformidad por parte de los usuarios que concurre a las instituciones (Grandez, 2021)

Por otro lado, según Deming (1989) menciona que la calidad de servicio se encuentra relacionada con la satisfacción que disponen los ciudadanos en el servicio o gestión brindada. De esta manera, en la actualidad existe una deficiente imagen institucional locales, por ello es relevante evaluar la relación que tiene esta con la calidad de los servicios. Con el fin de conocer de qué manera se estas se relacionan y generar alguna estrategia de mejora.

#### **1.4. Justificación**

La justificación de este estudio se fundamenta en la importancia de comprender la posible vinculación entre la imagen institucional y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua para el año 2023. La necesidad de abordar este tema radica en el impacto potencial que la imagen institucional puede tener en la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios municipales. Es esencial determinar si existe una influencia positiva o negativa de la imagen institucional en la satisfacción de los usuarios.

Además, esta investigación se justifica por la relevancia más amplia de adquirir un mayor entendimiento sobre la dinámica entre la imagen institucional y la calidad del servicio en una entidad estatal. La gestión eficaz de servicios gubernamentales no solo afecta la satisfacción ciudadana, sino que también contribuye al fortalecimiento de la confianza en las instituciones públicas. El conocimiento generado a partir de este estudio puede proporcionar valiosas perspectivas para la toma de decisiones y estrategias de mejora, contribuyendo así al desarrollo de prácticas más eficientes en la gestión municipal.

Adicionalmente, la investigación se justifica a nivel personal debido al profundo interés en comprender la relación específica entre la imagen institucional y la calidad del servicio. Esta indagación no solo enriquecerá el conocimiento académico sobre el tema,

sino que también puede ofrecer aportes prácticos para la gestión municipal, contribuyendo a optimizar la experiencia de los ciudadanos al interactuar con los servicios gubernamentales. En resumen, la justificación se sustenta en la necesidad de generar conocimiento relevante y aplicable para mejorar la eficiencia y la percepción ciudadana de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.

## **1.5. Interrogantes del problema**

### **1.5.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?

### **1.5.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio en la dimensión responsabilidad y empatía del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio en la dimensión aspectos tangibles del servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio en la dimensión confianza del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio en la dimensión comodidad de horario y ubicación de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?

## **2. OBEJTIVOS**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre Imagen institucional y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

### **Objetivos específicos**

- Delimitar la relación entre Imagen institucional y calidad del servicio en la dimensión responsabilidad y empatía del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

- Describir la relación entre Imagen institucional y calidad del servicio en la dimensión aspectos tangibles del servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.
- Establecer la relación entre Imagen institucional y calidad del servicio en la dimensión confianza del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.
- Determinar la relación entre Imagen institucional y calidad del servicio en la dimensión comodidad de horario y ubicación de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

### **3. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Conceptos Básicos**

##### **3.1.1. Imagen Institucional**

###### **3.1.1.1. Definición**

La imagen corporativa en el ámbito empresarial y de marketing se refiere a la percepción global que el público tiene de una organización, abarcando su identidad, valores y la manera en que se comunica con su entorno. Este concepto va más allá de aspectos visuales como logotipos y colores, incluyendo la reputación, la cultura organizacional y las experiencias que la empresa brinda a sus stakeholders. Es, en esencia, la construcción de una imagen positiva y coherente que impacta en la forma en que la organización es percibida y recordada por sus públicos (García et al., 2020).

Los elementos que componen la imagen institucional se estructuran en torno a las percepciones, significados y relaciones que los individuos desarrollan con respecto a la empresa. Las percepciones se refieren a la interpretación individual de las acciones, comunicaciones y experiencias asociadas con la organización. Los significados, por otro lado, engloban los valores, la misión y la filosofía que la empresa representa. Además, las relaciones se establecen a través de las interacciones y el compromiso que la empresa mantiene con sus clientes, empleados y la sociedad en general. Estos elementos se entrelazan para formar una imagen completa y coherente de la organización en la mente de sus públicos (García et al., 2020).

La importancia de la imagen institucional en el contexto empresarial radica en su influencia directa en la percepción y aceptación de la organización por parte de sus diferentes

audiencias. Una imagen positiva puede fortalecer la confianza del consumidor, fomentar la lealtad de los empleados, atraer inversores y mejorar la reputación general de la empresa en el mercado. La imagen institucional no solo impacta en la toma de decisiones de los consumidores, sino que también juega un papel crucial en la diferenciación de la organización en un entorno competitivo. Así, su gestión estratégica se convierte en un elemento fundamental para el éxito a largo plazo de la empresa en un contexto empresarial dinámico y competitivo (García et al., 2020).

### 3.1.1.2. Factores

Los factores determinantes de la imagen institucional, según Yacelga (2022), se desglosan en varias dimensiones que influyen en la percepción global de una organización:

- **Identidad cultural:** Este factor aborda la influencia de la historia y la filosofía de la institución en la construcción de su imagen. La cultura organizacional, representando el "alma" de la institución, y la filosofía, siendo la "mente", son componentes esenciales para comprender y moldear la identidad cultural de la organización (Yacelga, 2022).
- **Identidad verbal:** Se refiere al impacto del nombre y eslogan en la percepción de la institución. El nombre con el que se denomina la organización, en conjunto con su eslogan, contribuye significativamente a la identidad verbal y, por ende, a la imagen que se proyecta al público (Yacelga, 2022).
- **Identidad visual:** Este aspecto destaca el papel de los elementos gráficos en la identidad institucional. La identidad visual se construye a partir de elementos como el logotipo, colores, tipografía, entre otros, que se plasman en el Manual de Imagen Institucional para garantizar coherencia y consistencia (Yacelga, 2022).
- **Identidad objetual:** Relacionado con la infraestructura física y sus características, este factor destaca cómo la identidad objetual contribuye a la percepción de la institución. La disposición física, las instalaciones y su adecuación al entorno reflejan aspectos fundamentales de la identidad de la organización (Yacelga, 2022).
- **Identidad ambiental:** Se refiere a la experiencia multisensorial y su impacto en la imagen institucional. La forma en que la organización gestiona su entorno, incluyendo la fachada, puntos de atención y servicios, contribuye a la identidad

ambiental que perciben los públicos (Yacelga, 2022).

- **Identidad comunicacional:** Destaca la importancia de los mensajes y la cultura en la construcción de la imagen institucional. La manera en que la organización se comunica, los mensajes que transmite y la coherencia con su cultura interna son elementos clave para la percepción externa (Yacelga, 2022).

### 3.1.1.3. Proceso de formación

El proceso de formación de la imagen institucional se desarrolla considerando múltiples aspectos, influenciado por diversas acciones, hechos y mensajes que se originan tanto dentro como fuera de la organización. Este proceso es moldeado por la percepción de los públicos sobre las interacciones, comunicaciones y experiencias asociadas con la empresa. La influencia de acciones internas, como políticas de gestión, cultura organizacional, y acciones externas, como la interacción con los clientes y la respuesta ante situaciones de mercado, contribuyen a la configuración de esta imagen (García et al., 2020).

Las imágenes institucionales pueden clasificarse en tres tipos principales: la imagen ideal, la imagen real y la imagen estratégica. La imagen ideal se refiere a la percepción deseada por la organización, aquella que busca proyectar al público. La imagen real, por otro lado, representa la percepción efectiva que los públicos tienen de la organización, basada en sus experiencias y las interacciones con la misma. Mientras que la imagen estratégica se centra en la proyección futura que la organización aspira a lograr, influenciada por las estrategias de comunicación y acciones planificadas (García et al., 2020).

En términos de medición y evaluación de la imagen corporativa, existen métodos que abarcan desde el análisis del recuerdo de marca hasta la percepción de los atributos asociados a la empresa. Estos métodos incluyen encuestas de reconocimiento de marca, análisis de percepción de los consumidores y evaluación de atributos asociados a la organización. García et al. (2020), sugieren que la medición de la imagen corporativa es un proceso complejo que considera tanto elementos cognitivos, relacionados con el conocimiento real, como elementos afectivos, vinculados a aspectos emocionales. Estos métodos buscan comprender la percepción y el posicionamiento que tiene la empresa en la mente de sus públicos, siendo esenciales para ajustar estrategias y acciones orientadas a mejorar la imagen institucional.

#### **3.1.1.4. Atributos y elementos**

Los atributos y elementos de la imagen institucional juegan un papel fundamental en la configuración de la percepción de una organización. Estos atributos se refieren a las cualidades, características y valores que definen y representan a la empresa. Su relevancia radica en que estos atributos conforman la imagen que las personas tienen de la organización, influenciando su comportamiento y decisiones relacionadas con ella. Estos elementos pueden ser tangibles, como la calidad de los productos o servicios, así como intangibles, como la ética empresarial o la responsabilidad social corporativa (Yacelga, 2022).

La selección y análisis de estos atributos para identificar la imagen institucional se basa en comprender cuáles son los valores, características y percepciones que los públicos asocian con la empresa. Esto implica un análisis profundo de cómo la organización quiere ser percibida y cómo efectivamente es vista por sus diferentes audiencias. García et al. (2020) subrayan que este proceso de identificación y análisis de atributos debe considerar tanto los elementos cognitivos como los afectivos, ya que la imagen se forma no solo a través del conocimiento real, sino también de las emociones y experiencias asociadas.

La complejidad y el desarrollo de los atributos en la percepción institucional implican que estos pueden variar en su nivel de importancia y percepción para diferentes individuos y grupos. Algunos atributos pueden ser más relevantes para ciertos públicos en comparación con otros, y su percepción puede cambiar con el tiempo o en respuesta a diferentes acciones de la empresa. García et al. (2020) argumentan que esta complejidad radica en que los atributos están interconectados y se presentan en una red de percepciones, lo que dificulta determinar su impacto individual en la imagen general de la organización.

#### **3.1.1.5. Estrategias de construcción**

La construcción y fortalecimiento de la imagen institucional son aspectos cruciales para el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa. Díaz (2019), destaca la importancia de explorar estrategias efectivas que las organizaciones han empleado con éxito para moldear y consolidar su imagen ante el público. En este contexto, se examinarán las prácticas más influyentes que han llevado al establecimiento de una imagen institucional positiva.

**Enfoque en la Autenticidad:**

Una estrategia esencial consiste en enfocarse en la autenticidad. Las empresas exitosas han aprendido que la autenticidad en todas las interacciones con los stakeholders contribuye a la construcción de una imagen genuina. Esto implica la coherencia entre lo que la empresa proyecta y sus acciones reales, lo que a su vez genera confianza y credibilidad.

**Campañas de Comunicación Integradas:**

Las organizaciones efectivas han implementado campañas de comunicación integradas que abarcan diversos canales. Desde redes sociales hasta eventos corporativos, estas campañas se diseñan para transmitir mensajes coherentes que refuercen los valores y la misión de la empresa. La consistencia en la comunicación es fundamental para una percepción positiva.

**Participación Activa en Responsabilidad Social Corporativa (RSC):**

Díaz (2019) señala que la participación activa en iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es una estrategia relevante para la construcción de imagen institucional. Las empresas que demuestran un compromiso genuino con el bienestar social y ambiental contribuyen significativamente a una imagen positiva.

**3.1.1.6. Importancia de la Comunicación Interna en la Gestión Reputacional**

La gestión efectiva de la imagen institucional va más allá de las interacciones externas y se fundamenta en la comunicación interna dentro de la empresa. Este punto destaca la esencial relación entre la comunicación interna y la construcción sostenible de la imagen corporativa. Abordaremos cómo las prácticas de comunicación interna tienen un impacto directo en la percepción externa y cómo se pueden implementar estrategias para fortalecer esta conexión vital.

**Vínculo entre Comunicación Interna y Externa:**

La investigación resalta la conexión intrínseca entre la forma en que una empresa se comunica internamente y cómo esto se traduce en su imagen pública. Díaz (2019) subraya que una comunicación interna sólida es un pilar fundamental para construir y mantener una imagen institucional positiva.

**Fomento de la Coherencia:**

Asegurar la coherencia entre la comunicación interna y los valores y cultura corporativa es esencial. Las organizaciones exitosas han demostrado que cuando los mensajes internos están alineados con la identidad corporativa, se crea una narrativa coherente que resuena tanto interna como externamente.

**Prácticas Recomendadas:**

Identificar y adoptar prácticas recomendadas en la comunicación interna es crucial. Esto incluye la implementación de plataformas efectivas para la transmisión de información, la promoción de un diálogo abierto entre los empleados y el liderazgo, y la incorporación de canales que fomenten la retroalimentación constructiva.

**Desarrollo de una Cultura de Comunicación Abierta:**

La investigación también destaca la importancia de cultivar una cultura de comunicación abierta dentro de la empresa. Diaz (2019) sugiere que un entorno donde los empleados se sientan escuchados y valorados contribuye significativamente a una imagen corporativa positiva.

**Impacto en la Moral y Productividad:**

Además, se explorará cómo una comunicación interna efectiva impacta positivamente en la moral y productividad de los empleados. Una fuerza laboral comprometida y bien informada se traduce en un equipo que se convierte en un activo valioso para la construcción y preservación de la reputación corporativa.

**3.1.2. Calidad de servicio****3.1.2.1. Definición y Evolución**

La calidad de servicio, en el contexto globalizado actual, se aborda desde diversas perspectivas que reflejan las complejidades del entorno empresarial. Cruz et al., (2018) sostiene que, en este mundo interconectado, la calidad de servicio trasciende la mera conformidad con especificaciones predefinidas. Para este autor, la interacción cercana con los clientes y la colaboración en estrategias conjuntas son fundamentales. Su enfoque destaca la importancia de relaciones cooperativas basadas en soluciones compartidas, situando a las empresas en un constante proceso de competitividad y perfeccionamiento de procesos de producción y prestación de servicios.

Contrastando esta perspectiva, Reaño (2021) presenta una visión contemporánea de la calidad de servicio, subrayando la necesidad de adaptabilidad en un entorno empresarial dinámico. En este sentido, el autor enfatiza la relevancia de elementos como los negocios electrónicos, las plataformas interactivas, las redes de contactos y la integración organizacional en las cadenas de suministros. Para Reaño, la calidad de servicio se entiende en función de la capacidad de las organizaciones para ajustarse a los cambios y aprovechar las oportunidades emergentes.

Ambos autores reconocen la evolución del concepto de calidad de servicio a lo largo del tiempo. Cruz (2018) destaca que, inicialmente centradas en la naturaleza de los servicios, las investigaciones sobre calidad evolucionan hacia modelos más complejos. Estos ya no se limitan a conceptualizar y medir la calidad de servicio, sino que también exploran sus relaciones con la satisfacción del cliente y las intenciones futuras de comportamiento. Por otro lado, Reaño (2021) contextualiza la calidad de servicio en la era de los negocios electrónicos y la integración horizontal y vertical de las organizaciones, reconociendo la importancia de la adaptación y la interconexión en este nuevo panorama empresarial.

### **3.1.2.2. Modelos Propuestos**

Dentro del ámbito de la calidad de servicio, Cruz (2018) y Reaño (2021) han contribuido con modelos específicos que abordan la medición y la conceptualización de este fenómeno empresarial. Cruz propone un modelo que enfatiza la interacción cercana con los clientes y la cooperación en estrategias conjuntas como elementos esenciales para lograr una calidad de servicio óptima. Su enfoque se centra en la colaboración y la resolución compartida de problemas, estableciendo relaciones comerciales más sólidas que permitan a las empresas alcanzar un paradigma de beneficio mutuo.

En contraposición, Reaño (2021) presenta un marco adaptado a la realidad de los negocios electrónicos y la integración extensiva entre organizaciones en la actualidad. Su modelo aborda la calidad de servicio desde la perspectiva de la adaptabilidad y la respuesta ágil a los cambios en el entorno empresarial. Reaño destaca la importancia de las plataformas interactivas, las redes de contactos y la integración en las cadenas de suministro como componentes fundamentales de su framework, reflejando así la dinámica del panorama

empresarial contemporáneo.

Aunque ambos modelos comparten la preocupación por la calidad de servicio, difieren en sus enfoques específicos. Mientras que Cruz pone énfasis en la colaboración estrecha con los clientes, fomentando relaciones de cooperación continua, Reaño enfoca su modelo en la adaptabilidad y la respuesta efectiva a los cambios, elementos cruciales en un entorno empresarial que evoluciona constantemente.

### **3.1.2.3. Factores determinantes**

Para abordar los Factores Determinantes de la Calidad de Servicio según Cruz (2018) y Reaño (2021), es vital explorar sus perspectivas sobre los elementos clave que impactan en la evaluación de la calidad del servicio. Cruz destaca la relevancia de varios factores interrelacionados, como la empatía en la interacción cliente-empresa, la confiabilidad en la entrega del servicio, la capacidad de respuesta ante las necesidades del cliente, la seguridad percibida y la calidad de los elementos tangibles que rodean la experiencia de servicio. Estos factores se entrelazan para influir en la percepción general del cliente sobre la calidad del servicio recibido.

Por otro lado, Reaño enfoca su investigación en dimensiones más cuantificables, destacando la eficiencia operativa, la accesibilidad del servicio, la capacidad de resolver problemas y la calidad técnica del servicio. Estos factores se miden mediante métricas más objetivas, como tiempos de espera, tasas de resolución de problemas, disponibilidad de servicios y evaluación técnica del servicio proporcionado.

## **3.2. Revisión de antecedentes investigativos**

### **3.2.1. Antecedentes Internacionales**

Monar (2020), en una investigación en Ecuador titulada: “Calidad de servicio e imagen institucional: caso de estudio GAD San Miguel de Bolívar”. El cual tiene como finalidad analizar la calidad del servicio a partir de estrategias de fortalecimiento de la imagen institucional. La población de estudio fue 137 personas y la metodología fue de enfoque cualitativo. Los resultados evidenciaron que existe deficiencias en el desempeño actitudinal y laboral del personal. Por lo que el centro de trabajo ha generado un desagradable ambiente

laboral alcanzando una mala calidad de servicio.

Sanchez (2023), en una investigación en Ecuador titulada: “Calidad de servicio en la imagen institucional de una clínica en Urdesa-Guayaquil 2023”. El cual tiene como finalidad determinar la incidencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de una clínica. La población de estudio fue 150 pacientes y la metodología fue de enfoque cuantitativo de nivel correlacional. Los resultados evidenciaron que existe influencia de la calidad del servicio en la imagen institucional de la clínica siendo esta correlación positiva y muy fuertes en las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía.

Romero et al., (2023), en una investigación en Argentina titulada: “Calidad de servicio e imagen institucional de los Gobiernos Locales”. El cual tiene como finalidad determinar la incidencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de una clínica. La población de estudio fue 40 usuarios y la metodología fue de enfoque cuantitativo de nivel correlacional. Los resultados evidenciaron que existe relación entre la calidad de servicio y la imagen institucional.

### **3.2.2. Antecedentes Nacionales**

Grandez (2021), en una investigación titulada: “Imagen institucional y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2021”. El cual tiene como propósito determinar la relación entre la imagen institucional y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2021. La población de estudio fue 232 habitantes y la metodología fue transversal de enfoque cuantitativo no experimental correlacional. Los resultados determinaron que la imagen institucional de la entidad tiene un nivel bajo con un 54%. Se concluye que existe relación entre la imagen institucional con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín.

Salas (2021), en una investigación titulada: “Calidad de servicio e imagen institucional de la escuela profesional de ingeniería de sistemas de la Universidad Andina del Cusco, 2018”. El cual tiene como finalidad analizar la relación entre la calidad de servicio y la imagen institucional de la escuela profesional de ingeniería de sistemas de la Universidad Andina del Cusco. La población de estudio fue 445 estudiantes de la escuela profesional de ingeniería de sistemas de la Universidad Andina y la metodología fue transversal de enfoque

cuantitativo no experimental. Los resultados evidenciaron que se percibe una relación directa y significativa por los estudiantes. Concluyendo que el 56% de los estudiantes perciben una calidad de servicio buena y el 62,8% percibe una percepción regular a malo.

Villacorta (2023), en una investigación titulada: “Calidad de servicio educativo e imagen institucional en una institución educativa pública, Chaclacayo, 2022”. El cual tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y la imagen institucional en una institución educativa pública, Chaclacayo, 2022. La población de estudio fue 120 padres de familia y la metodología fue transversal de enfoque cuantitativo no experimental. Los resultados evidenciaron que existe una relación positiva y alta en relación al servicio educativo y la imagen institucional.

Mendoza (2023) en una investigación titulada: “Calidad de servicio educativo e imagen institucional de un hospital de la región Callao, 2023”. El cual tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y la imagen institucional de un hospital de la región Callao. La población de estudio fue 306 usuarios y la metodología fue correlacional de enfoque cuantitativo no experimental. Los resultados evidenciaron que existe una relación entre la variable calidad de servicios y la imagen en un hospital regional del callao.

### **3.2.3. Antecedentes Locales**

Cahuina (2014), en una investigación titulada: “Influencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de la unidad de gestión educativa local Arequipa Sur, 2014”. El cual tiene como objetivo Conocer si la calidad de servicio influye en la imagen institucional de la Unidad de Gestión Educativa. La población de estudio fue 377 usuarios y la metodología fue transversal de enfoque cuantitativo. Los resultados evidenciaron la calidad de servicio influye significativamente con la imagen institucional. Asimismo, se evidenció que la imagen institucional publica de la Unidad de Gestión Educativa Local de Arequipa es percibida positivamente por los usuarios.

Mejía y Medina (2019), en una investigación titulada: “Calidad de servicio y su relación con la imagen corporativa de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, 2019”. El cual tiene como objetivo determinar si existe relación entre la calidad de servicio y la imagen corporativa de la municipalidad Distrital de Cerro Colorado 2019. La población de estudio

fue 377 usuarios y la metodología fue transversal de enfoque cuantitativo no experimental. Los resultados evidenciaron que si existe una relación positiva alta entre las variables de imagen corporativa y calidad de servicio.

Portugal y Paredes (2019), en una investigación titulada: “Calidad de servicio y la percepción de la imagen corporativa en el área de hospitalización del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas IREN SUR, Arequipa”. El cual tiene como objetivo conocer la calidad de servicio y la percepción de la imagen corporativa que tiene los pacientes en el área de hospitalización del instituto de IREN del Sur. La población de estudio fue 113 pacientes del área de hospitalización y la metodología fue transversal de enfoque cuantitativo no experimental. Los resultados evidenciaron que la calidad de servicio y la percepción de la imagen corporativa es positiva. Además, que el centro hospitalario se encuentra comprometida con los pacientes en generar una mejor calidad de vida.

Romero (2022), en una investigación titulada: “Calidad de servicio e imagen institucional de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante Rivero- Arequipa, 2022”. El cual tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio e imagen institucional de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante Rivero- Arequipa, 2022. La población de estudio fue 382 personas que concurren a la municipalidad y la metodología fue transversal de enfoque cuantitativo no experimental. Los resultados evidenciaron que existe relación entre la calidad de servicio y la imagen institucional de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, teniendo así una relación directa y significativa.

#### **4. HIPÓTESIS**

Dado que, a nivel nacional y regional la imagen institucional presenta gran relevancia en la calidad del servicio es probable que podría existir relación entre imagen institucional y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua de Moquegua, 2023. Debido que existe mayor percepción que las instituciones públicas necesitan brindar un servicio de calidad que satisface a la población a comparación de instituciones privadas.



## **CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL**

Para abordar la dinámica entre la imagen institucional y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua durante el año 2023, se empleará un enfoque cuantitativo respaldado por el énfasis de Castañeda (2022) en la cuantificación y análisis numérico de datos. Este enfoque permite medir estadísticamente la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio, brindando una visión numérica de su interacción en el contexto municipal.

El método que se utilizará es el hipotético-deductivo, que permite generar hipótesis para luego deducir conclusiones específicas sobre la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio. Se fundamenta en el enfoque planteado por Hernández et al. (2010).

La investigación se adscribe al tipo aplicado, siguiendo la perspectiva de Castro et al. (2023), con el propósito de generar conocimientos con aplicaciones prácticas. Este enfoque orientado a la aplicación directa permitirá comprender la influencia de la percepción de la imagen institucional en la calidad del servicio, buscando mejorar la gestión y la prestación de servicios municipales. Se llevará a cabo en un nivel descriptivo, tal como describe Guevara et al. (2020). Este enfoque se centrará en comprender la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio, sin profundizar en las causas subyacentes. El objetivo es comprender la conexión entre estas variables en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua durante el año 2023. El diseño de la investigación será no experimental, recopilando datos en un solo momento temporal, según lo sugiere la clasificación de Hernández et al. (2010). Esta metodología permitirá analizar la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio en un instante específico sin considerar variaciones temporales en la percepción de los mismos.

### **1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN**

#### **1.1. Técnicas**

En el desarrollo de la investigación, se implementará la técnica de encuesta como método principal de recolección de datos. Siguiendo la definición de Cisneros et al. (2022), la encuesta se llevará a cabo mediante la intervención de entrevistadores capacitados, un cuestionario estructurado y la participación de individuos representativos de la muestra seleccionada. La representatividad de la muestra será fundamental para garantizar la aplicabilidad de los resultados a toda la población.

## 1.2. Instrumentos

En el marco de la investigación, se emplearán dos cuestionarios preexistentes para evaluar las variables centrales del estudio. El primero, denominado "Cuestionario sobre Imagen Institucional" desarrollado por Marcelo (2018), consta de 20 preguntas. Este cuestionario está estructurado para explorar tres dimensiones fundamentales: la Dimensión Institucional, compuesta por las preguntas 1 a 5; la Dimensión de Comunicación Institucional, abordada en las preguntas 6 a 9; y finalmente, la Dimensión de Realidad Institucional, evaluada mediante las preguntas 10 a 20.

El segundo instrumento, el "Cuestionario sobre Calidad del Servicio", diseñado por Alcantar et al., (2015), consta de 17 preguntas. Este cuestionario se enfoca en aspectos específicos relacionados con la calidad del servicio ofrecido por la Municipalidad de Provincial Mariscal Nieto de Moquegua. Dichas preguntas abordan diferentes dimensiones, incluyendo la satisfacción del usuario, la eficacia de los servicios y la percepción general de calidad.

Ambos cuestionarios serán aplicados a un grupo representativo dentro de la Municipalidad de Provincial Mariscal Nieto de Moquegua en el año 2023. La elección de estos instrumentos ya validados proporcionará consistencia y confiabilidad en la medición de la imagen institucional y la calidad del servicio en el contexto municipal.

## 1.3. Materiales de verificación

La investigación utilizará dos cuestionarios fundamentales:

**Cuestionario sobre Imagen Institucional:** Desarrollado por Marcelo (2018), este cuestionario se centra en evaluar la percepción de la imagen institucional. Se estructura en base a dimensiones clave que abordan aspectos como la visibilidad, reputación y la identificación de la comunidad con la institución.

**Cuestionario sobre Calidad del Servicio:** Elaborado por Víctor Alcantar, Sonia Maldonado y José Arcos (2015), este instrumento se enfoca en evaluar la calidad del servicio. Las preguntas están diseñadas para abordar dimensiones esenciales relacionadas con la satisfacción del usuario, la eficacia de los servicios ofrecidos y la percepción general de calidad.

Ambos cuestionarios son esenciales para comprender la percepción de la imagen institucional y la calidad del servicio en el contexto de la Municipalidad de Provincial Mariscal Nieto de

Moquegua en el año 2023. Estos instrumentos proporcionarán información valiosa sobre las percepciones y expectativas de los usuarios, contribuyendo así al análisis integral de la imagen institucional y la calidad del servicio en la entidad municipal.

## 2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

### 2.1. Ámbito

La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua será el escenario donde se llevará a cabo la investigación.

**Municipalidad:** Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua

**Campo de estudio:** Ciudadanos de Moquegua

### 2.2. Temporalidad

El período de investigación se centrará en analizar cómo la efectividad de las estrategias de imagen institucional incide directamente en las percepciones de los ciudadanos hacia la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua durante el año 2023.

### 2.3. Unidades de estudio

**Universo:** La población total es de 95 usuarios que asisten a la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.

**Muestra:** La muestra es la población representativa para este estudio. Por ello, para esta muestra será 95 usuarios que asisten a la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua

## 3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 3.1. Organización

#### Estrategias de recolección de datos

Para obtener información en este estudio, se llevarán a cabo encuestas por Google forms a una muestra representativa de 95 usuarios que visitan la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua. A través de estas encuestas estructuradas, se recopilarán datos cuantitativos que reflejen las percepciones de los ciudadanos en relación con la imagen institucional y la calidad del servicio proporcionado. Además, para enriquecer el análisis de la información recopilada, se realizará una revisión de fuentes documentales especializadas, incluyendo informes municipales y documentos relacionados con la gestión pública.

### Estrategias de análisis de datos

Respecto al cuestionario sobre la Imagen Institucional, basado en la investigación de Marcelo (2018), se ha constatado un sólido coeficiente de confiabilidad de 0,782 de alfa de Cronbach. Este cuestionario se compone de 15 ítems organizados en tres dimensiones, representando la imagen institucional en niveles bajo, medio y alto. Los coeficientes de fiabilidad varían entre 0,76 y 0,82, con una media de 0,79. En relación al cuestionario de Calidad del Servicio, desarrollado por Alcantar et al., (2015), se ha identificado un elevado coeficiente de confiabilidad de 0,943 de alfa de Cronbach. Los coeficientes de fiabilidad abarcan desde 0,65 hasta 0,815, con una media de 0,75, y se aplican a las dimensiones de calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa. Ambos cuestionarios han pasado por un proceso de validación llevado a cabo por especialistas, quienes aplicaron correlaciones y análisis factorial a las tres dimensiones, confirmando la unidireccionalidad, consistencia interna y validez de los instrumentos. Estos resultados respaldan la confiabilidad de las herramientas utilizadas para evaluar la Imagen Institucional y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.

### 3.2. Recursos

La investigación requiere una asignación de recursos que abarca diversas áreas fundamentales. Inicialmente, se destinarán S/.100 para la utilización de internet y equipos, S/80 para copias e impresiones, y S/.50 para movilidad de los investigadores. En su conjunto, se calcula un presupuesto total de S/.230 para cubrir estos aspectos esenciales. Detallamos a continuación la distribución de los recursos y sus montos respectivos en la tabla:

**Tabla 1**

*Recursos de gastos*

Nº	Recursos de gastos	MONTO (S/.)
1	Internet y uso de equipos	S/.100.00
2	Copias e impresiones	S/.80.00
3	Movilidad	S/.50.00
<b>TOTAL</b>		<b>S/.230.00</b>

**Nota:** Elaboración propia.



## **CAPÍTULO III**

## 1. Resultados

### 1.1. Resultados del Cuestionario sobre Imagen Institucional en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua

#### 1.1.1. Imagen Institucional

**Tabla 2**

*Percepción sobre el Prestigio Local de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023*

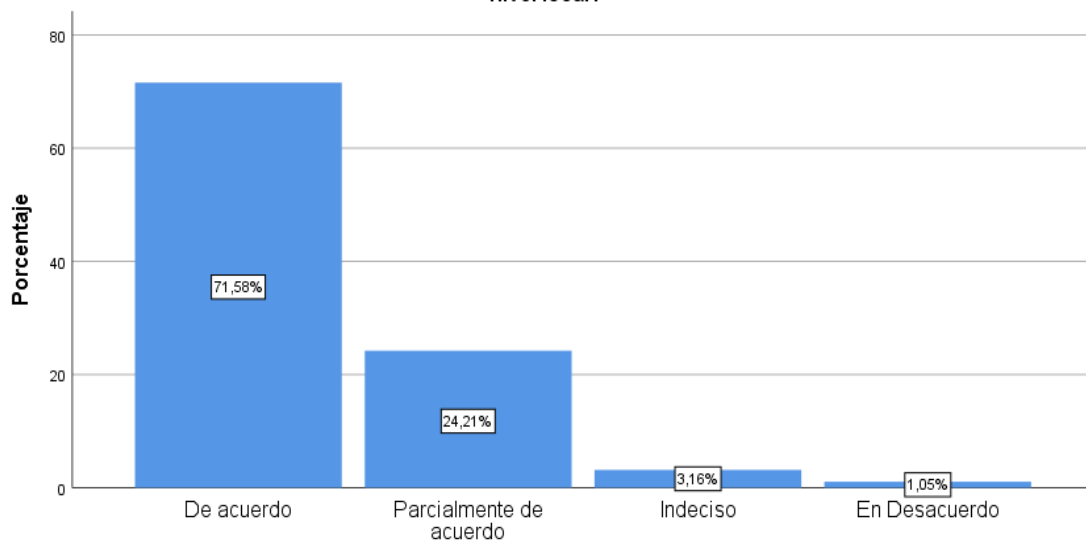
	N°	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	68	71.58	71.6	71.6
Parcialmente de acuerdo	23	24.21	24.2	95.8
Indeciso	3	3.16	3.2	98.9
En Desacuerdo	1	1.05	1.1	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 1**

*Evaluación del Prestigio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

¿Considera usted que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua tiene un prestigio reconocido a nivel local?



¿Considera usted que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua tiene un prestigio reconocido a nivel local?

Nota. Elaboración propia.

La mayoría de los participantes, un 71.58%, expresó estar "De acuerdo" con que la

Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua cuenta con un prestigio reconocido a nivel local. Un 24.21% indicó estar "Parcialmente de acuerdo". Un pequeño porcentaje, el 3.16%, se mostró "Indeciso" sobre esta afirmación. Solo un 1.05% expresó estar "En Desacuerdo". En resumen, el 95.8% de los participantes, entre aquellos que están de acuerdo o parcialmente de acuerdo, consideran que la municipalidad goza de un prestigio reconocido a nivel local. Los resultados indican que la mayoría de los participantes perciben que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua tiene un prestigio reconocido a nivel local, con un alto porcentaje de acuerdo y parcialmente de acuerdo.

**Tabla 3**

*Evaluación de los Valores Éticos y Profesionales del Personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

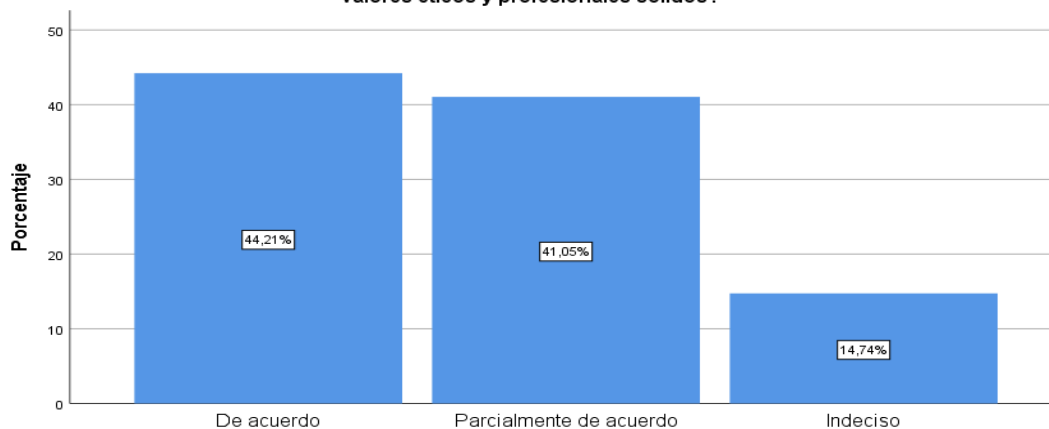
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	42	44.21	44.2	44.2
Parcialmente de acuerdo	39	41.05	41.1	85.3
Indeciso	14	14.74	14.7	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 2**

*Evaluación de los Valores Éticos y Profesionales del Personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

¿Está usted de acuerdo con que el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua posee valores éticos y profesionales sólidos?



¿Está usted de acuerdo con que el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua posee valores éticos y profesionales sólidos?

Nota. Elaboración propia.

El análisis de la percepción acerca de los valores éticos y profesionales del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua revela una diversidad de opiniones entre los participantes. Un 44.21% expresó estar "De Acuerdo", indicando una apreciación positiva sobre la solidez ética y profesional del personal. En contraste, el 41.05% se manifestó "Parcialmente de Acuerdo", sugiriendo ciertas reservas o áreas de mejora. El 14.74% que se declaró "Indeciso" refleja una posición neutral o falta de una opinión clara. Este panorama resalta la necesidad de fortalecer la transparencia y profesionalismo en la institución para abordar las diferentes percepciones y mejorar la confianza de los ciudadanos en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.

**Tabla 4**

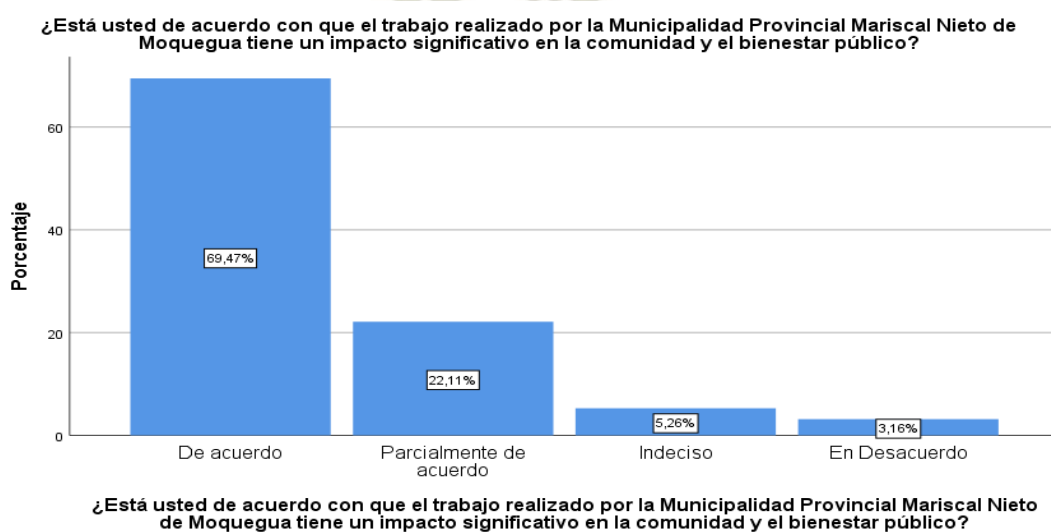
*Evaluación del Impacto del Trabajo Municipal en la Comunidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	66	69.47	69.5	69.5
Parcialmente de acuerdo	21	22.11	22.1	91.6
Indeciso	5	5.26	5.3	96.8
En Desacuerdo	3	3.16	3.2	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 3**

*Evaluación del Impacto del Trabajo Municipal en la Comunidad*



Nota. Elaboración propia.

La evaluación sobre el impacto del trabajo de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua en la comunidad revela una percepción mayoritariamente positiva, con un 69.47% de participantes que están "De Acuerdo". Sin embargo, el 22.11% que se muestra "Parcialmente de Acuerdo" indica ciertas reservas o áreas de mejora en la percepción del impacto municipal. Un 5.26% se declara "Indeciso", sugiriendo la necesidad de estrategias de comunicación más efectivas por parte de la municipalidad para transmitir el alcance de sus acciones. Por último, el 3.16% que está "En Desacuerdo" resalta una percepción minoritaria de que el trabajo municipal no tiene un impacto significativo en la comunidad y el bienestar público. Este análisis destaca la importancia de fortalecer la comunicación para mejorar la comprensión y aprecio por las acciones municipales.

**Tabla 5**

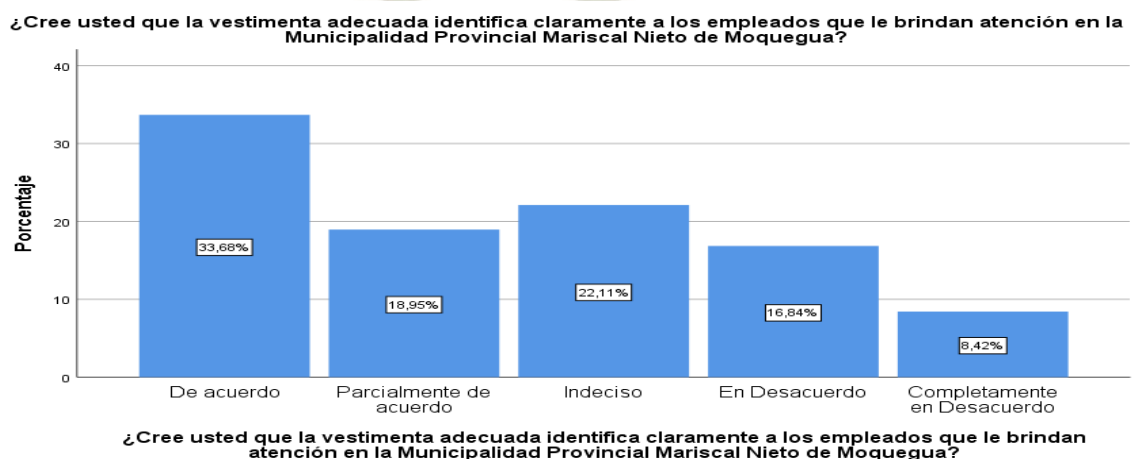
*Evaluación de la Identificación a través de la Vestimenta del Personal Municipal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	32	33.68	33.7	33.7
Parcialmente de acuerdo	18	18.95	18.9	52.6
Indeciso	21	22.11	22.1	74.7
En Desacuerdo	16	16.84	16.8	91.6
Completamente en Desacuerdo	8	8.42	8.4	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 4**

*Evaluación de la Identificación a través de la Vestimenta del Personal Municipal*



Nota. Elaboración propia.

La evaluación sobre la eficacia de la vestimenta adecuada para identificar claramente a los empleados que brindan atención en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua revela una diversidad de percepciones entre los participantes. Un 33.68% expresó estar "De Acuerdo", indicando una confianza en la efectividad del uniforme para la identificación visual del personal. Sin embargo, el 18.95% que se mostró "Parcialmente de Acuerdo" sugiere ciertas reservas o áreas de mejora en la identificación a través de la vestimenta. Además, el 22.11% que se declaró "Indeciso" podría beneficiarse de estrategias de comunicación interna que refuercen la identificación visual. El 25.26%, combinando las respuestas "En Desacuerdo" y "Completamente en Desacuerdo", destaca la percepción negativa sobre la eficacia de la vestimenta para identificar claramente al personal municipal que brinda atención. Este análisis destaca la necesidad de considerar ajustes en la uniformidad para mejorar la identificación visual del personal municipal en la institución.

**Tabla 6**

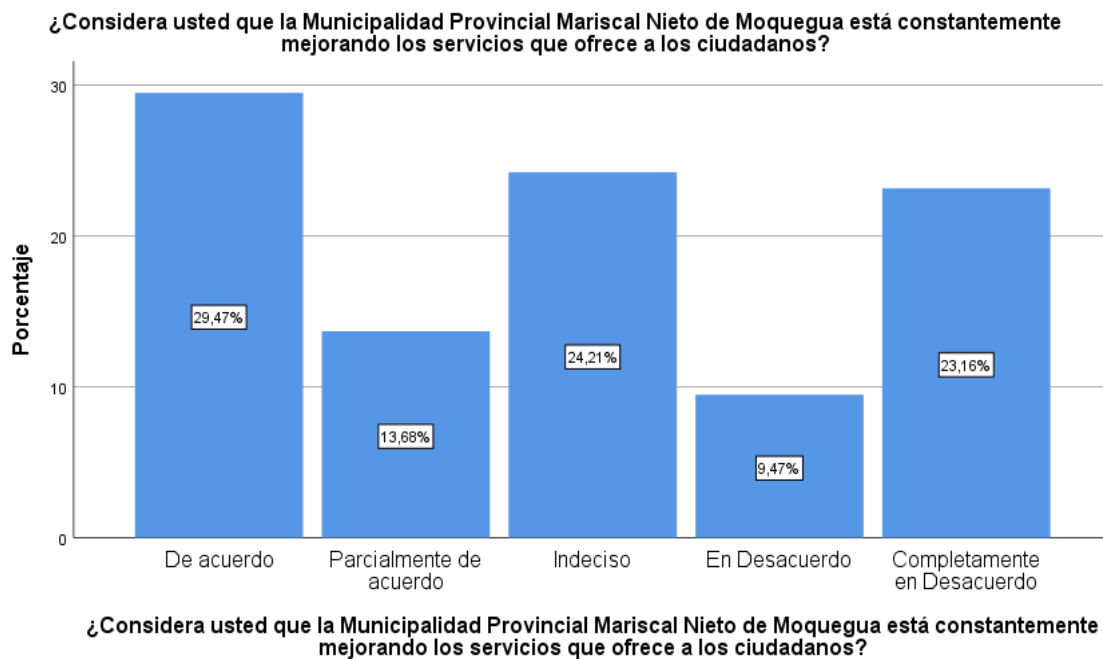
*Percepción sobre Mejoras Constantes en los Servicios Municipales*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
De acuerdo	28	29.47	29.5	29.5
Parcialmente de acuerdo	13	13.68	13.7	43.2
Indeciso	23	24.21	24.2	67.4
En Desacuerdo	9	9.47	9.5	76.8
Completamente en Desacuerdo	22	23.16	23.2	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 5**

*Percepción sobre Mejoras Constantes en los Servicios Municipales*



Nota. Elaboración propia.

La evaluación de la percepción acerca de si la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua está constantemente mejorando los servicios que ofrece revela una diversidad de opiniones entre los participantes. Aproximadamente el 29.47% manifestó estar "De Acuerdo", indicando una confianza en los esfuerzos continuos de la municipalidad para mejorar los servicios ciudadanos. Sin embargo, el 13.68% que se mostró "Parcialmente de Acuerdo" y el 24.21% que se declaró "Indeciso" reflejan ciertas reservas y neutralidad, respectivamente, respecto a la percepción de mejoras constantes en los servicios municipales. Por otro lado, el 32.63% que combinó las respuestas "En Desacuerdo" y "Completamente en Desacuerdo" destaca una perspectiva negativa sobre la constante mejora de los servicios. Este análisis subraya la importancia de fortalecer la comunicación y transparencia para consolidar la confianza de los ciudadanos en los esfuerzos de mejora implementados por la municipalidad.

### 1.1.2. Comunicación Institucional

**Tabla 7**

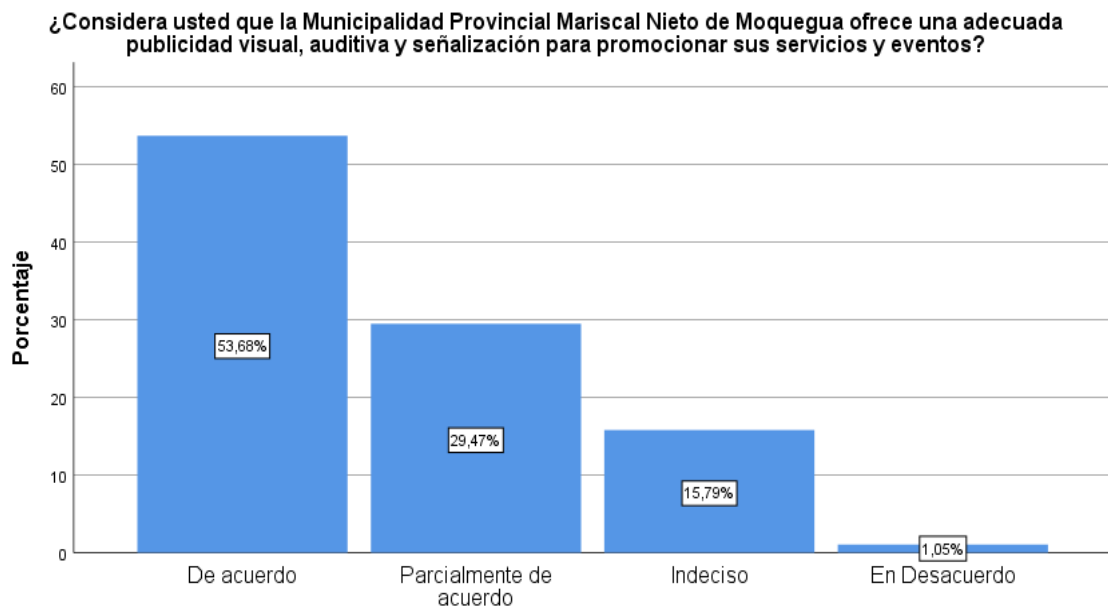
*Evaluación de la Publicidad y Señalización Municipal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	51	53.68	53.7	53.7
Parcialmente de acuerdo	28	29.47	29.5	83.2
Indeciso	15	15.79	15.8	98.9
En Desacuerdo	1	1.05	1.1	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 6**

*Evaluación de la Publicidad y Señalización Municipal*



¿Considera usted que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua ofrece una adecuada publicidad visual, auditiva y señalización para promocionar sus servicios y eventos?

Nota. Elaboración propia.

La evaluación acerca de si la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua ofrece una adecuada publicidad visual, auditiva y señalización para promocionar sus servicios y eventos refleja predominantemente una perspectiva positiva entre los encuestados. Un 53.68% expresó estar "De Acuerdo", demostrando confianza en la eficacia de la publicidad y señalización municipal para promover sus actividades. En contraste, el 29.47% que se

mostró "Parcialmente de Acuerdo" sugiere ciertas reservas o áreas de mejora en la comunicación visual. El 15.79% "Indeciso" refleja una posición neutral, mientras que el 1.05% que expresó "En Desacuerdo" representa una minoría que percibe deficiencias en la publicidad municipal. En resumen, la evaluación destaca la efectividad mayoritaria de la publicidad municipal, subrayando la importancia de considerar posibles mejoras para fortalecer la visibilidad de los servicios y eventos municipales.

**Tabla 8**

*Evaluación de Claridad y Precisión en la Información del Personal Municipal*

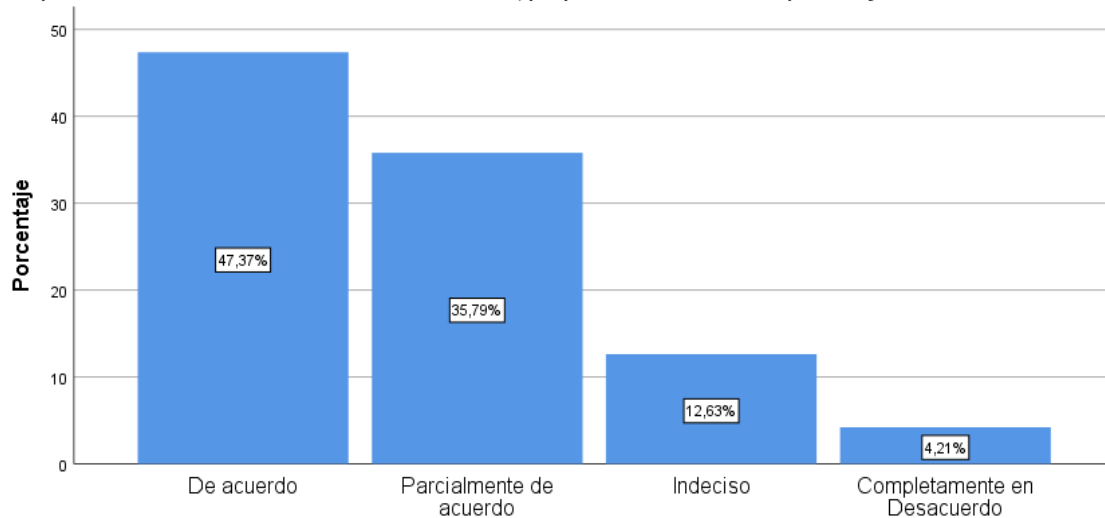
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
De acuerdo	45	47.37	47.4	47.4
Parcialmente de acuerdo	34	35.79	35.8	83.2
Indeciso	12	12.63	12.6	95.8
Completamente en Desacuerdo	4	4.21	4.2	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 7**

*Evaluación de Claridad y Precisión en la Información del Personal Municipal*

¿Piensa usted que el personal que trabaja en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, especialmente en áreas de atención al ciudadano, proporciona información precisa y clara a los usuarios?



¿Piensa usted que el personal que trabaja en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, especialmente en áreas de atención al ciudadano, proporciona información precisa y clara a los usuarios?

Nota. Elaboración propia.

La evaluación sobre si el personal que trabaja en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, especialmente en áreas de atención al ciudadano, proporciona información precisa y clara a los usuarios refleja mayoritariamente una percepción positiva entre los encuestados. Un notable 47.37% expresó estar "De Acuerdo", destacando la confianza en la capacidad del personal municipal para comunicar información precisa y clara. Aunque el 35.79% se mostró "Parcialmente de Acuerdo", señalando ciertas reservas, y el 12.63% se declaró "Indeciso", evidenciando una posición neutral, la evaluación destaca la importancia de fortalecer la comunicación efectiva en áreas específicas. La minoría del 4.21% que expresó "Completamente en Desacuerdo" subraya la necesidad de considerar mejoras en la calidad de la información brindada por el personal municipal. En conclusión, la evaluación resalta la eficacia general de la comunicación del personal, con posibles áreas de mejora identificadas para fortalecer la calidad informativa proporcionada a los ciudadanos.

**Tabla 9**

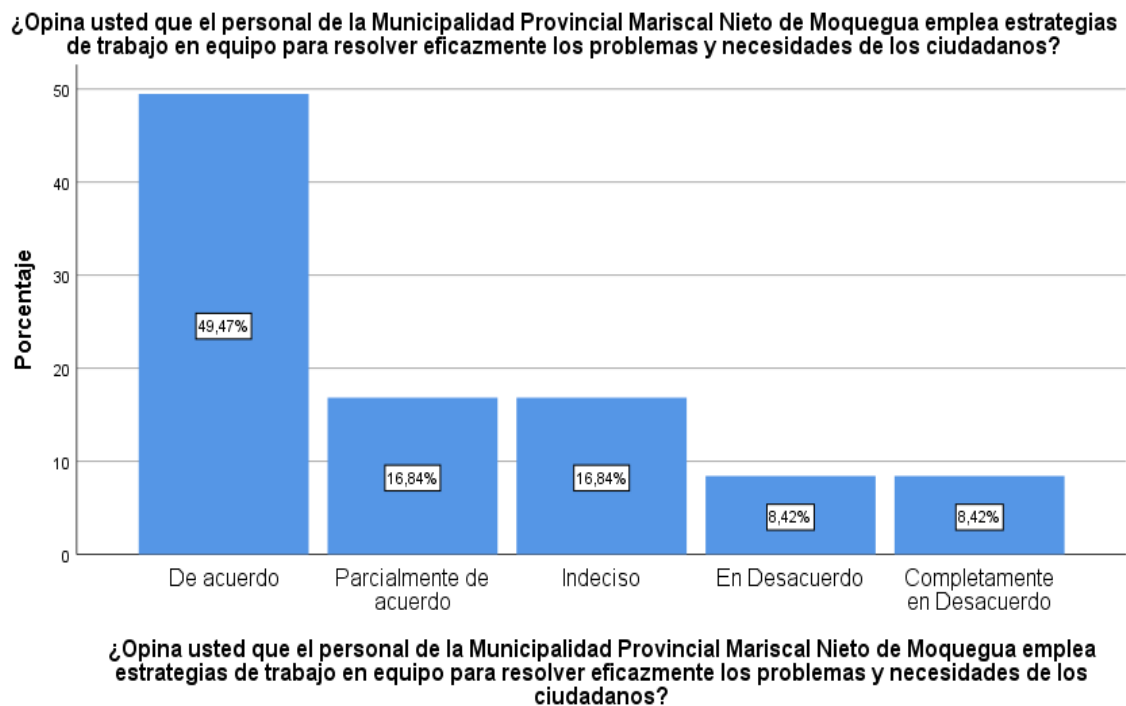
*Evaluación de Estrategias de Trabajo en Equipo del Personal Municipal*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
De acuerdo	47	49.47	49.47	49.5
Parcialmente de acuerdo	16	16.84	16.8	66.3
Indeciso	16	16.84	16.84	83.2
En Desacuerdo	8	8.42	8.42	91.6
Completamente en Desacuerdo	8	8.42	8.42	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 8**

*Evaluación de Estrategias de Trabajo en Equipo del Personal Municipal*



Nota. Elaboración propia.

La evaluación sobre si el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua emplea estrategias de trabajo en equipo para resolver eficazmente los problemas y necesidades de los ciudadanos refleja una diversidad de percepciones. Un significativo 49.47% expresó estar "De Acuerdo", evidenciando confianza en la capacidad del personal para colaborar y coordinar internamente. Sin embargo, el 16.84% que se mostró "Parcialmente de Acuerdo" indica ciertas reservas en la eficacia del trabajo en equipo, sugiriendo áreas susceptibles de mejora en la colaboración interdepartamental. El 16.84% "Indeciso" refleja una posición neutral, mientras que otro 16.84% que se declaró "En Desacuerdo" o "Completamente en Desacuerdo" destaca percepciones negativas sobre la efectividad del trabajo en equipo del personal municipal. En resumen, la evaluación destaca la diversidad de perspectivas y subraya la importancia de considerar áreas de mejora para fortalecer la colaboración interna y la eficacia en la resolución de problemas y necesidades ciudadanas.

**Tabla 10**

*Evaluación del Trato del Personal Municipal hacia los Ciudadanos*

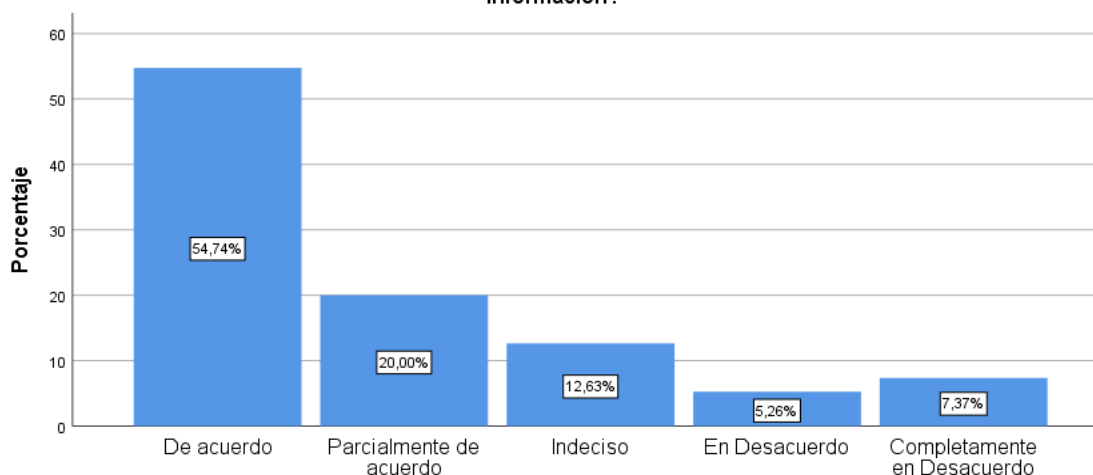
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
De acuerdo	52	54.74	54.7	54.7
Parcialmente de acuerdo	19	20.00	20.0	74.7
Indeciso	12	12.63	12.6	87.4
En Desacuerdo	5	5.26	5.3	92.6
Completamente en Desacuerdo	7	7.37	7.4	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 9**

*Evaluación del Trato del Personal Municipal hacia los Ciudadanos*

¿Considera usted que el trato ofrecido por el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua refleja amabilidad, confianza y respeto hacia los ciudadanos que acuden en busca de servicios o información?



¿Considera usted que el trato ofrecido por el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua refleja amabilidad, confianza y respeto hacia los ciudadanos que acuden en busca de servicios o información?

Nota. Elaboración propia.

La evaluación sobre el trato del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua refleja una percepción generalmente positiva entre los encuestados. El 54.74% expresó estar "De Acuerdo", destacando una apreciación positiva de la amabilidad, confianza y respeto del personal hacia los ciudadanos. Sin embargo, el 20.00% que se mostró "Parcialmente de Acuerdo" sugiere ciertas reservas en la percepción del trato, señalando posibles áreas de mejora. El 12.63% "Indeciso" indica una posición neutral,

mientras que el 12.63% que expresó "En Desacuerdo" o "Completamente en Desacuerdo" representa una minoría que percibe deficiencias en el trato del personal. En conclusión, la evaluación destaca la importancia de fortalecer la amabilidad y confianza percibida en la interacción con los ciudadanos, considerando las áreas señaladas para posibles mejoras.

### 1.1.3. Realidad Institucional

**Tabla 11**

*Evaluación de la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

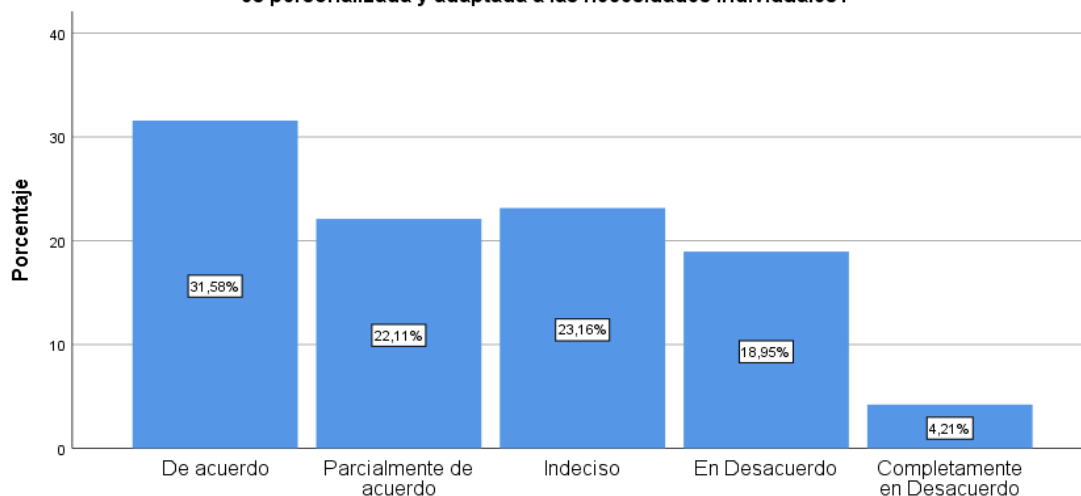
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	30	31.58	31.6	31.6
Parcialmente de acuerdo	21	22.11	22.1	53.7
Indeciso	22	23.16	23.2	76.8
En Desacuerdo	18	18.95	18.9	95.8
Completamente en Desacuerdo	4	4.21	4.2	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 10**

*Evaluación de la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

¿Cree usted que la atención al ciudadano que ofrece la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua es personalizada y adaptada a las necesidades individuales?



¿Cree usted que la atención al ciudadano que ofrece la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua es personalizada y adaptada a las necesidades individuales?

Nota. Elaboración propia.

La evaluación de la atención al ciudadano proporcionada por la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua destaca una variedad de percepciones entre los encuestados. El 31.58% expresó estar "De Acuerdo", indicando una apreciación positiva de la personalización y adaptabilidad del servicio a las necesidades individuales. Por otro lado, el 22.11% que se manifestó "Parcialmente de Acuerdo" sugiere ciertas reservas o matices en la percepción de la atención personalizada. El 23.16% "Indeciso" refleja una posición neutral, mientras que el 18.95% que se declaró "En Desacuerdo" y el 4.21% "Completamente en Desacuerdo" representan aquellos que perciben deficiencias en la personalización del servicio. En conclusión, la evaluación destaca la diversidad de percepciones sobre la atención al ciudadano, señalando áreas de oportunidad para mejorar la adaptabilidad y personalización del servicio municipal.

**Tabla 12**

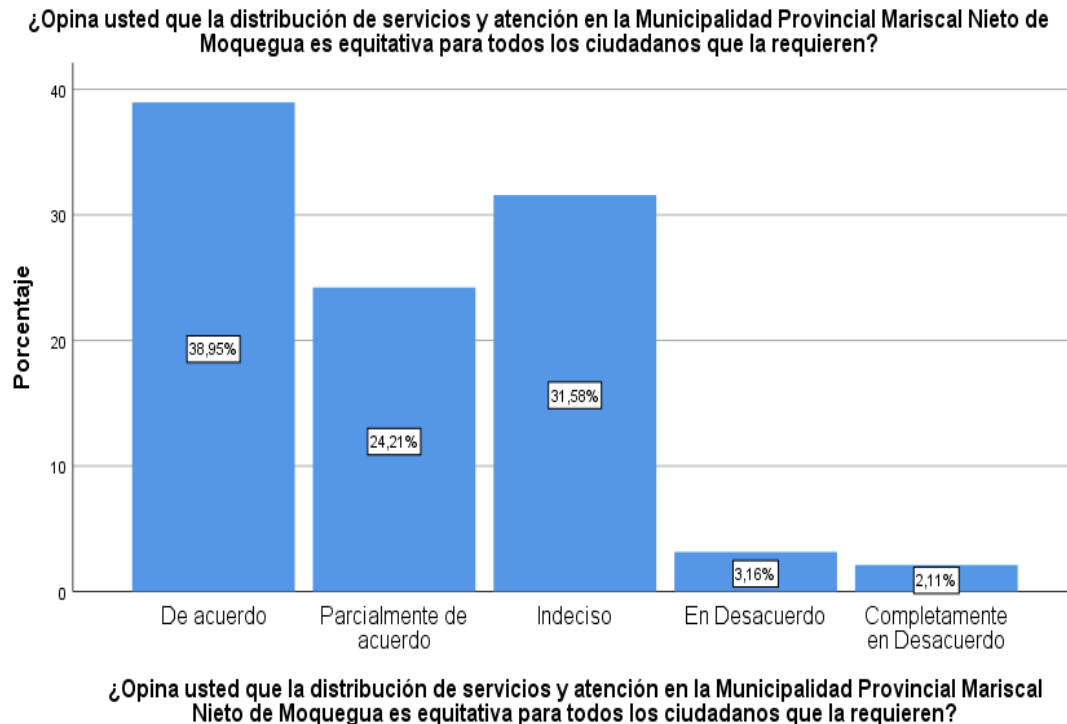
*Evaluación de la Equidad en la Distribución de Servicios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	37	38.95	38.9	38.9
Parcialmente de acuerdo	23	24.21	24.2	63.2
Indeciso	30	31.58	31.6	94.7
En Desacuerdo	3	3.16	3.2	97.9
Completamente en Desacuerdo	2	2.11	2.1	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 11**

*Evaluación de la Equidad en la Distribución de Servicios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La evaluación sobre la equidad en la distribución de servicios y atención en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua revela diversas percepciones entre los encuestados. El 38.95% expresó estar "De Acuerdo", indicando una apreciación positiva de la equidad en la prestación de servicios a todos los ciudadanos. Por otro lado, el 24.21% que se manifestó "Parcialmente de Acuerdo" sugiere ciertas reservas o matices en la percepción de la equidad en la distribución de servicios. El 31.58% "Indeciso" refleja una posición neutral, mientras que el 3.16% que se declaró "En Desacuerdo" y el 2.11% "Completamente en Desacuerdo" representan aquellos que perciben deficiencias en la equidad de la distribución de servicios. En resumen, la evaluación destaca la diversidad de percepciones sobre la equidad en la distribución de servicios, señalando áreas de oportunidad para mejorar la percepción de igualdad en la atención municipal.

**Tabla 13**

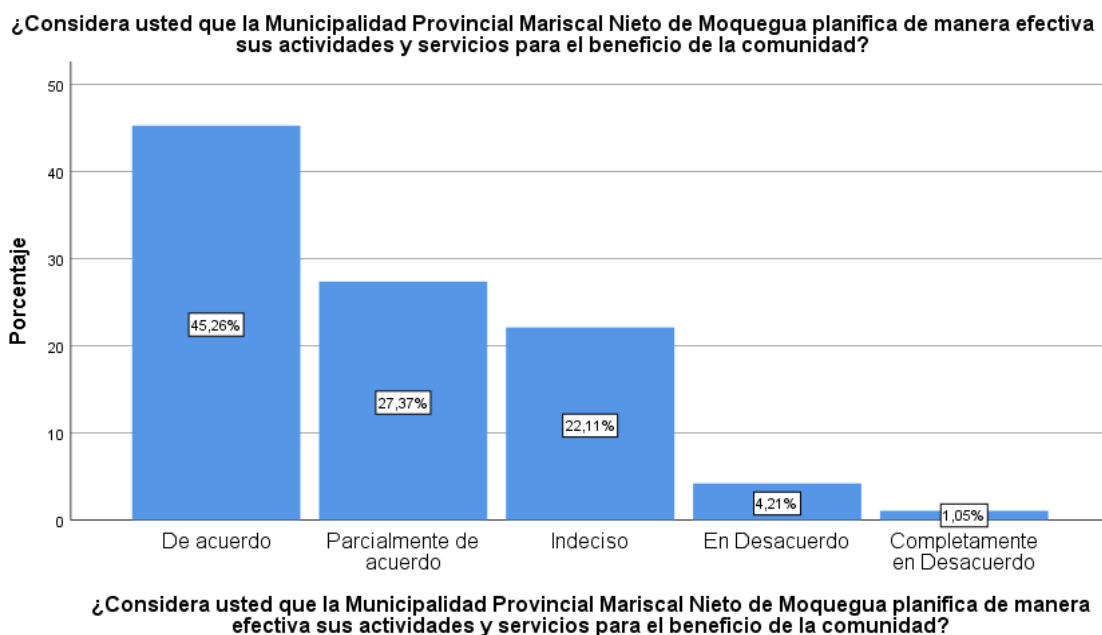
*Evaluación de la Planificación Efectiva en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	43	45.26	45.3	45.3
Parcialmente de acuerdo	26	27.37	27.4	72.6
Indeciso	21	22.11	22.1	94.7
En Desacuerdo	4	4.21	4.2	98.9
Completamente en Desacuerdo	1	1.05	1.1	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 12**

*Evaluación de la Planificación Efectiva en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La evaluación acerca de la planificación efectiva de actividades y servicios por parte de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua refleja diversas perspectivas entre los encuestados. El 45.26% expresó estar "De Acuerdo", indicando una percepción positiva sobre la planificación eficaz de la municipalidad para el beneficio comunitario. Asimismo,

el 27.37% que se manifestó "Parcialmente de Acuerdo" sugiere ciertas reservas o matices en la percepción de la planificación. El 22.11% "Indeciso" refleja una posición neutral, mientras que el 4.21% que se declaró "En Desacuerdo" y el 1.05% "Completamente en Desacuerdo" representan aquellos que perciben deficiencias en la planificación de actividades y servicios. En conclusión, la evaluación destaca la diversidad de percepciones sobre la efectividad en la planificación municipal, señalando áreas de oportunidad para mejorar la percepción general de la planificación estratégica.

**Tabla 14**

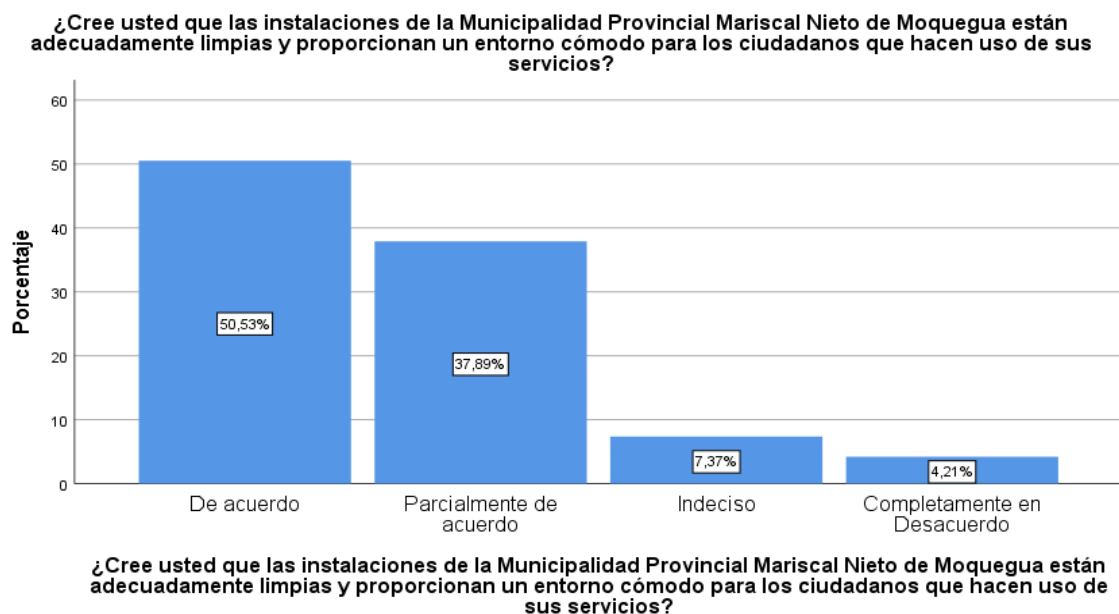
*Evaluación de la Limpieza y Comodidad en las Instalaciones Municipales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	48	50.53	50.5	50.5
Parcialmente de acuerdo	36	37.89	37.9	88.4
Indeciso	7	7.37	7.4	95.8
Completamente en Desacuerdo	4	4.21	4.2	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 13**

*Evaluación de la Limpieza y Comodidad en las Instalaciones Municipales*



Nota. Elaboración propia.

La percepción sobre la limpieza y comodidad de las instalaciones de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua revela una opinión mayoritariamente positiva entre los encuestados. Un 50.53% indicó estar "De Acuerdo", destacando una evaluación favorable de la limpieza y comodidad en las instalaciones municipales. El 37.89% que se manifestó "Parcialmente de Acuerdo" sugiere ciertas reservas o matices en la percepción de la adecuación de las instalaciones. Mientras que el 7.37% "Indeciso" refleja una posición neutral, el 4.21% que se declaró "Completamente en Desacuerdo" representa aquellos que perciben deficiencias en la limpieza y comodidad del entorno municipal. En conclusión, la evaluación destaca una mayoría que percibe positivamente la calidad del entorno en las instalaciones municipales, aunque existen opiniones variadas que sugieren áreas específicas para mejorar.

**Tabla 15**

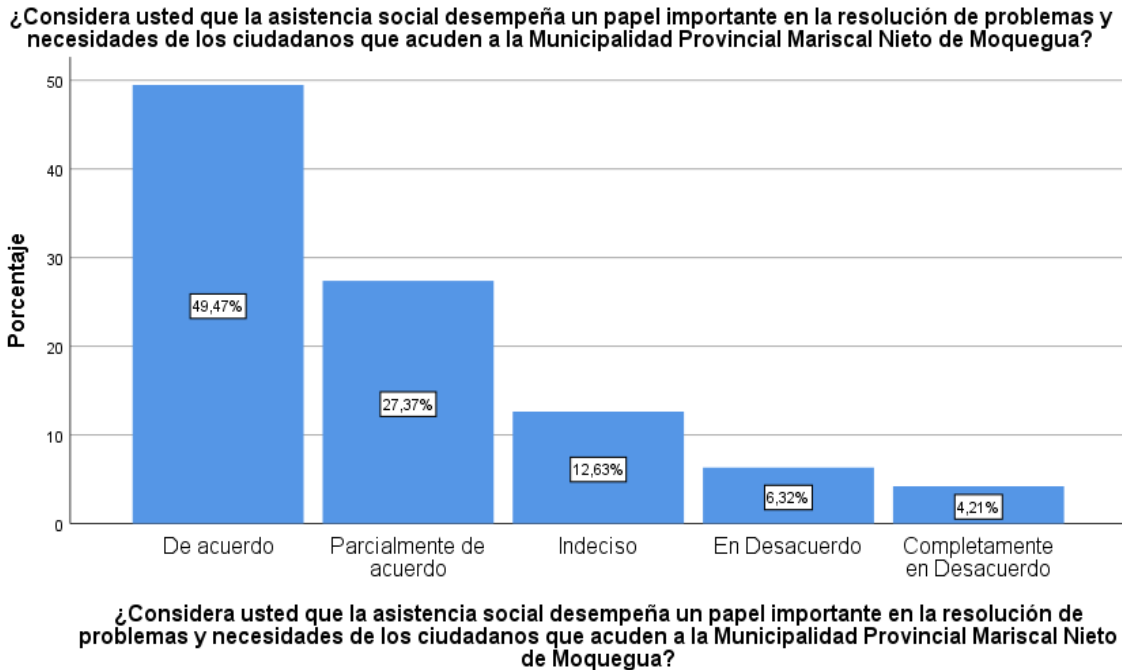
*Evaluación del Papel de la Asistencia Social en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
De acuerdo	47	49.47	49.5	49.5
Parcialmente de acuerdo	26	27.37	27.4	76.8
Indeciso	12	12.63	12.6	89.5
En Desacuerdo	6	6.32	6.3	95.8
Completamente en Desacuerdo	4	4.21	4.2	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 14**

*Evaluación del Papel de la Asistencia Social en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La percepción sobre el papel de la asistencia social en la resolución de problemas y necesidades en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua refleja una evaluación mayoritariamente positiva por parte de los encuestados. Un 49.47% manifestó estar "De Acuerdo", indicando que considera importante el rol desempeñado por la asistencia social en la resolución de problemas ciudadanos. Además, un 27.37% expresó estar "Parcialmente de Acuerdo", lo que sugiere una opinión favorable con ciertas reservas. Aunque un 12.63% se mostró "Indeciso", reflejando una posición neutral, un 6.32% indicó "En Desacuerdo" y un 4.21% "Completamente en Desacuerdo", mostrando opiniones más críticas sobre la eficacia de la asistencia social. En conclusión, la mayoría de los encuestados perciben la asistencia social como un componente significativo en la resolución de problemas y necesidades, aunque existen opiniones diversas que sugieren áreas de mejora.

**Tabla 16**

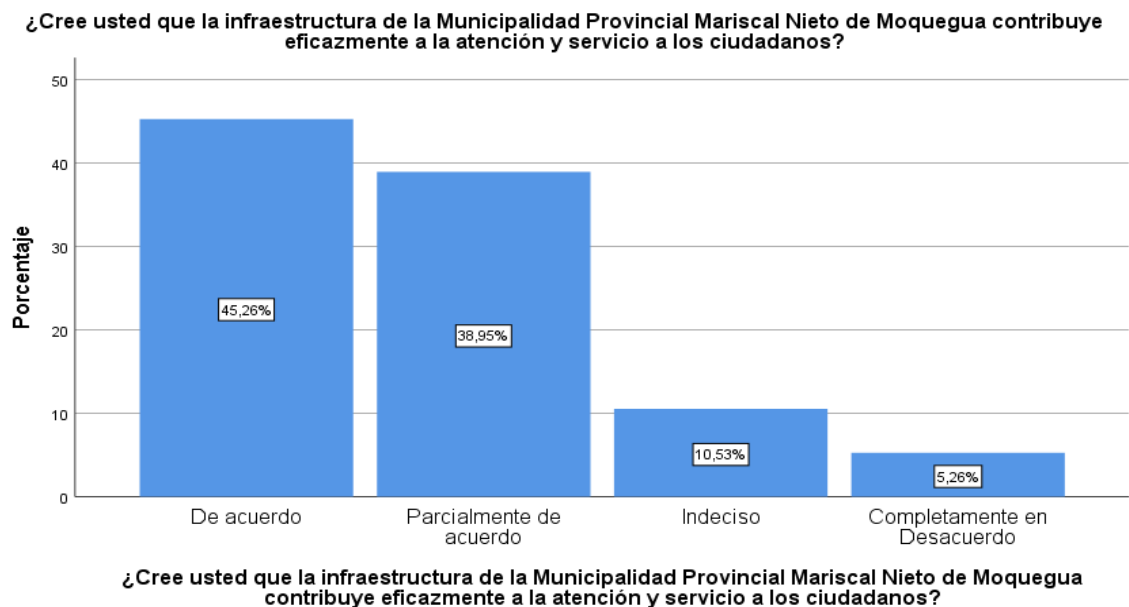
*Evaluación de la Contribución Eficaz de la Infraestructura en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
De acuerdo	43	45.26	45.3	45.3
Parcialmente de acuerdo	37	38.95	38.9	84.2
Indeciso	10	10.53	10.5	94.7
Completamente en Desacuerdo	5	5.26	5.3	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 15**

*Evaluación de la Contribución Eficaz de la Infraestructura en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La percepción sobre la contribución eficaz de la infraestructura de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua en la atención y servicio a los ciudadanos se caracteriza por una evaluación generalmente positiva. Un 45.26% expresó estar "De Acuerdo", indicando que considera que la infraestructura contribuye eficazmente a la

atención ciudadana. Además, un 38.95% manifestó estar "Parcialmente de Acuerdo", lo que sugiere una opinión favorable con ciertas consideraciones. Aunque un 10.53% se mostró "Indeciso", reflejando una posición neutral, solo un 5.26% indicó "Completamente en Desacuerdo". En conclusión, la mayoría de los encuestados perciben que la infraestructura de la municipalidad juega un papel positivo en la atención y servicio a los ciudadanos, aunque existe un grupo significativo que podría tener reservas o estar indeciso al respecto.

**Tabla 17**

*Evaluación de la Capacitación del Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

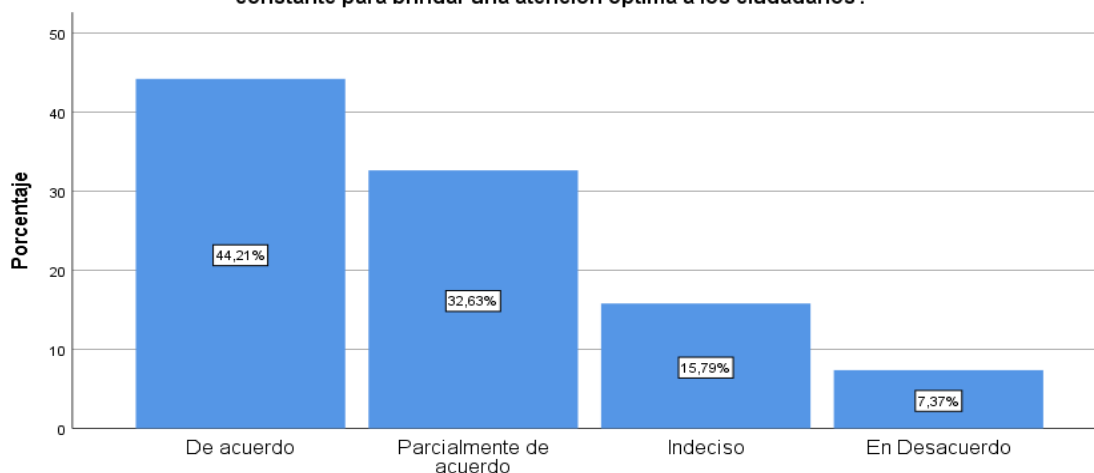
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
De acuerdo	42	44.21	44.2	44.2
Parcialmente de acuerdo	31	32.63	32.6	76.8
Indeciso	15	15.79	15.8	92.6
En Desacuerdo	7	7.37	7.4	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 16**

*Evaluación de la Capacitación del Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

¿Cree usted que el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua recibe capacitación constante para brindar una atención óptima a los ciudadanos?



¿Cree usted que el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua recibe capacitación constante para brindar una atención óptima a los ciudadanos?

Nota. Elaboración propia.

La percepción sobre la capacitación constante del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua para brindar una atención óptima se refleja en la opinión mayoritariamente positiva de los encuestados. Un 44.21% expresó estar "De Acuerdo", indicando que considera que el personal recibe capacitación constante para una atención óptima. Además, un 32.63% manifestó estar "Parcialmente de Acuerdo", sugiriendo una opinión favorable con ciertas reservas. Mientras que un 15.79% se mostró "Indeciso", reflejando una posición neutral, solo un 7.37% indicó "En Desacuerdo". En conclusión, la mayoría de los encuestados perciben que el personal de la municipalidad recibe una capacitación adecuada, aunque existe un grupo significativo que podría tener ciertas dudas al respecto.

**Tabla 18**

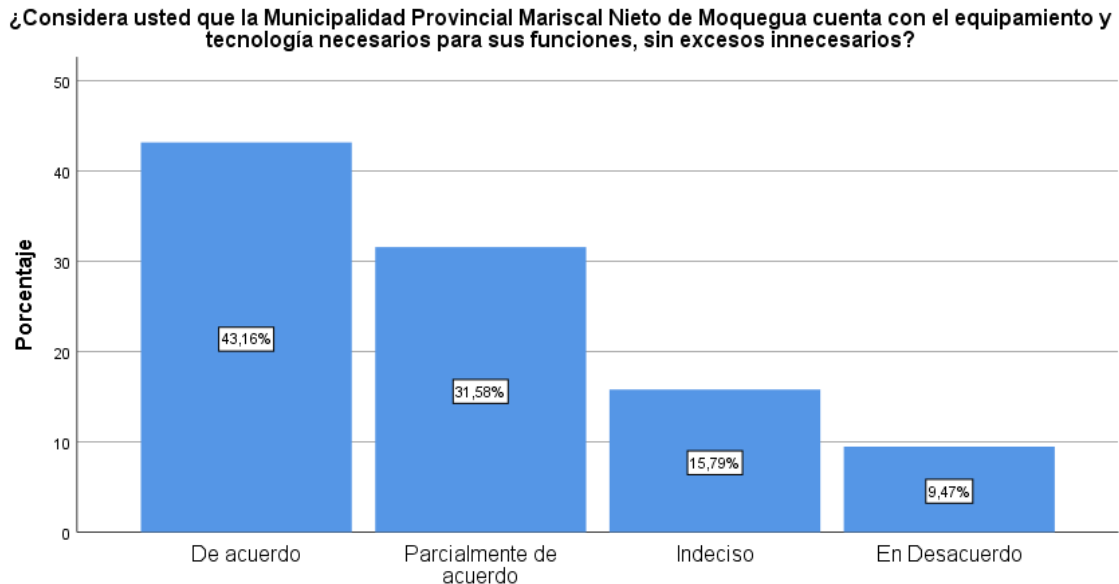
*Evaluación del Equipamiento y Tecnología en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	41	43.16	43.2	43.2
Parcialmente de acuerdo	30	31.58	31.6	74.7
Indeciso	15	15.79	15.8	90.5
En Desacuerdo	9	9.47	9.5	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 17**

*Evaluación del Equipamiento y Tecnología en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



¿Considera usted que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua cuenta con el equipamiento y tecnología necesarios para sus funciones, sin excesos innecesarios?

Nota. Elaboración propia.

La evaluación del equipamiento y tecnología en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua revela una perspectiva mayoritariamente positiva entre los encuestados. Un 43.16% expresó estar "De Acuerdo" con la existencia y estado del equipamiento y tecnología en la institución, mientras que el 31.58% se mostró "Parcialmente de Acuerdo", indicando una percepción favorable con ciertas reservas. El 15.79% se mantuvo "Indeciso" sobre este aspecto, y el 9.47% manifestó su "Desacuerdo". Aunque la mayoría percibe positivamente el equipamiento y la tecnología, hay una proporción significativa que plantea reservas o expresa desacuerdo, lo que sugiere la necesidad de evaluar y mejorar este aspecto para satisfacción de la comunidad

**Tabla 19**

*Evaluación de los Tiempos de Espera en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	38	40.00	40.0	40.0

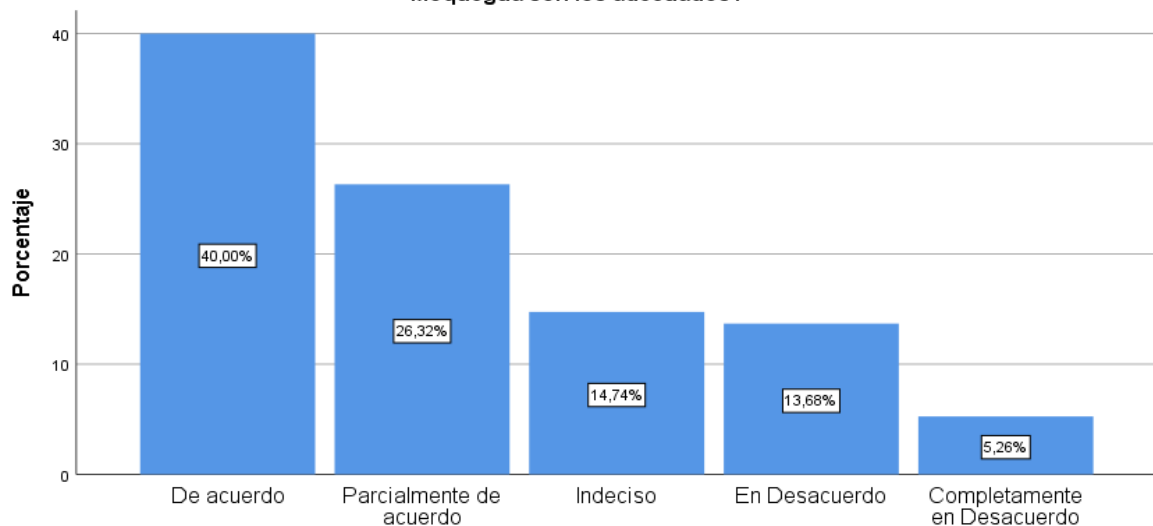
Parcialmente de acuerdo	25	26.32	26.3	66.3
Indeciso	14	14.74	14.7	81.1
En Desacuerdo	13	13.68	13.7	94.7
Completamente en Desacuerdo	5	5.26	5.3	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 18**

*Evaluación de los Tiempos de Espera en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

¿Cree usted que los tiempos de espera para recibir atención en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua son los adecuados?



¿Cree usted que los tiempos de espera para recibir atención en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua son los adecuados?

Nota. Elaboración propia.

La percepción sobre los tiempos de espera para recibir atención en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua refleja una distribución variada de opiniones. Un 40% de los encuestados indicó estar "De Acuerdo", considerando que los tiempos de espera son adecuados. Por otro lado, un 26.3% se mostró "Parcialmente de Acuerdo", indicando una percepción favorable con ciertas reservas. El 14.7% se manifestó "Indeciso", reflejando una posición neutral, mientras que un 13.7% expresó estar "En Desacuerdo" y un 5.3% se mostró "Completamente en Desacuerdo". En conclusión, existe una diversidad de opiniones respecto a los tiempos de espera, con un porcentaje significativo de encuestados que podrían tener reservas sobre este aspecto.

**Tabla 20**

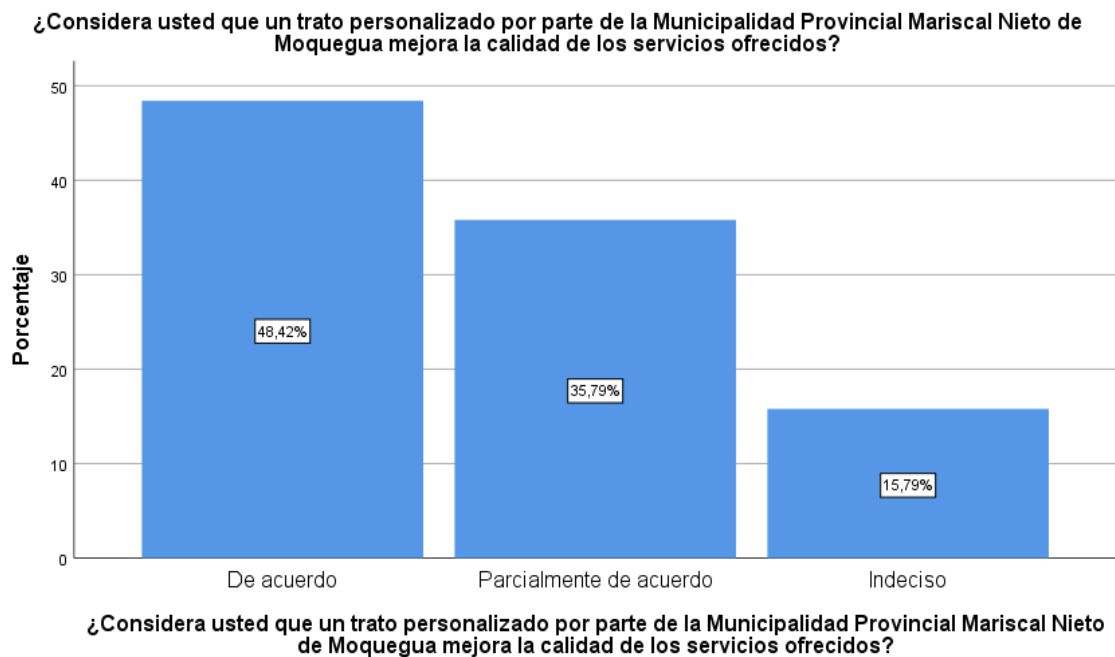
*Percepción sobre el Impacto del Trato Personalizado en la Calidad de los Servicios*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
De acuerdo	46	48.42	48.4	48.4
Parcialmente de acuerdo	34	35.79	35.8	84.2
Indeciso	15	15.79	15.8	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 19**

*Percepción sobre el Impacto del Trato Personalizado en la Calidad de los Servicios*



Nota. Elaboración propia.

La percepción acerca de si un trato personalizado por parte de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua mejora la calidad de los servicios ofrece un panorama positivo. El 48.4% de los encuestados indicó estar "De Acuerdo", destacando la importancia del trato personalizado en la mejora de la calidad de los servicios. Además, un 35.8% se manifestó "Parcialmente de Acuerdo", subrayando que, aunque valoran el trato personalizado, podría haber áreas de mejora. El 15.8% se mostró "Indeciso". En conclusión, la mayoría de los encuestados reconocen la relevancia de un trato

personalizado para la mejora de la calidad de los servicios proporcionados por la Municipalidad.

**Tabla 21**

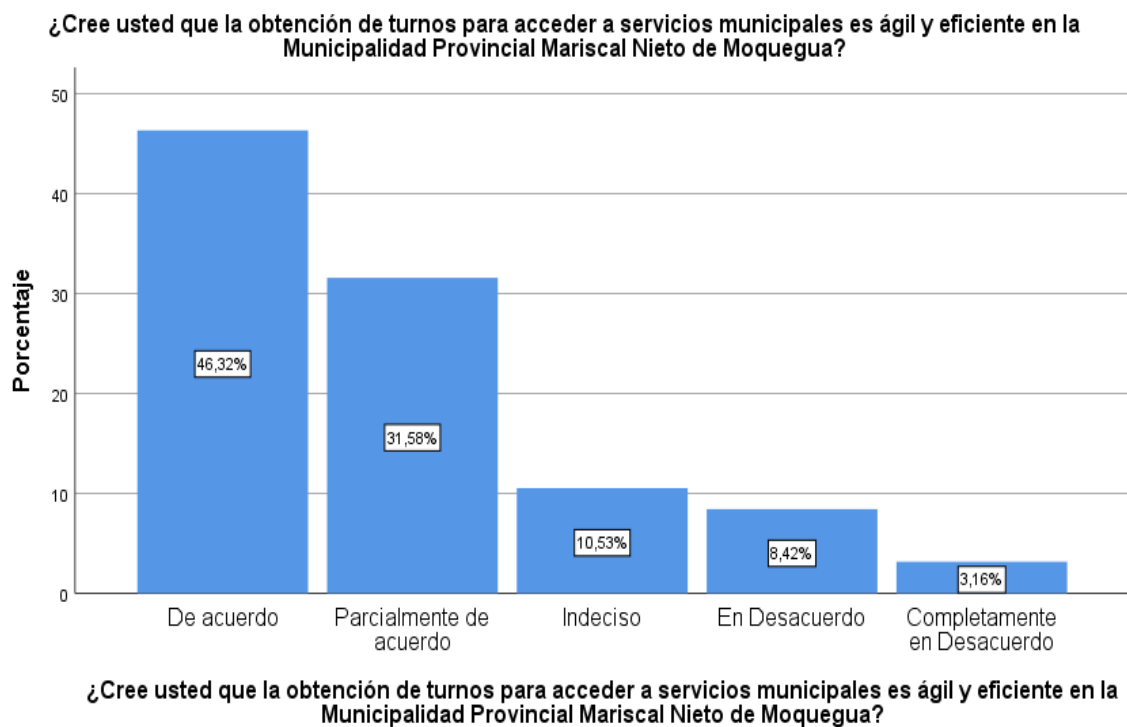
*Percepción sobre la Agilidad y Eficiencia en la Obtención de Turnos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	44	46.3	46.3	46.3
Parcialmente de acuerdo	30	31.6	31.6	77.9
Indeciso	10	10.5	10.5	88.4
En Desacuerdo	8	8.4	8.4	96.8
Completamente en Desacuerdo	3	3.2	3.2	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 20**

*Percepción sobre la Agilidad y Eficiencia en la Obtención de Turnos*



Nota. Elaboración propia.

La percepción sobre la agilidad y eficiencia en la obtención de turnos para acceder a servicios municipales en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua refleja una tendencia mayoritariamente positiva. Un 46.3% de los encuestados está "De Acuerdo" en que este proceso es ágil y eficiente. Adicionalmente, el 31.6% se muestra "Parcialmente de Acuerdo", lo que sugiere una percepción favorable con ciertas reservas. Un 10.5% se mantiene "Indeciso" respecto a esta afirmación, y aunque un porcentaje significativo, no supera a las respuestas afirmativas. Sin embargo, es importante señalar que un 12.8% de los encuestados expresó algún grado de desacuerdo con la agilidad y eficiencia en la obtención de turnos. Este análisis indica que, aunque la mayoría percibe de manera positiva este aspecto, hay una proporción considerable que experimenta desafíos o insatisfacción en este proceso.

## 1.2.Resultados del Cuestionario sobre la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua

### 1.2.1. Tangibilidad

**Tabla 22**

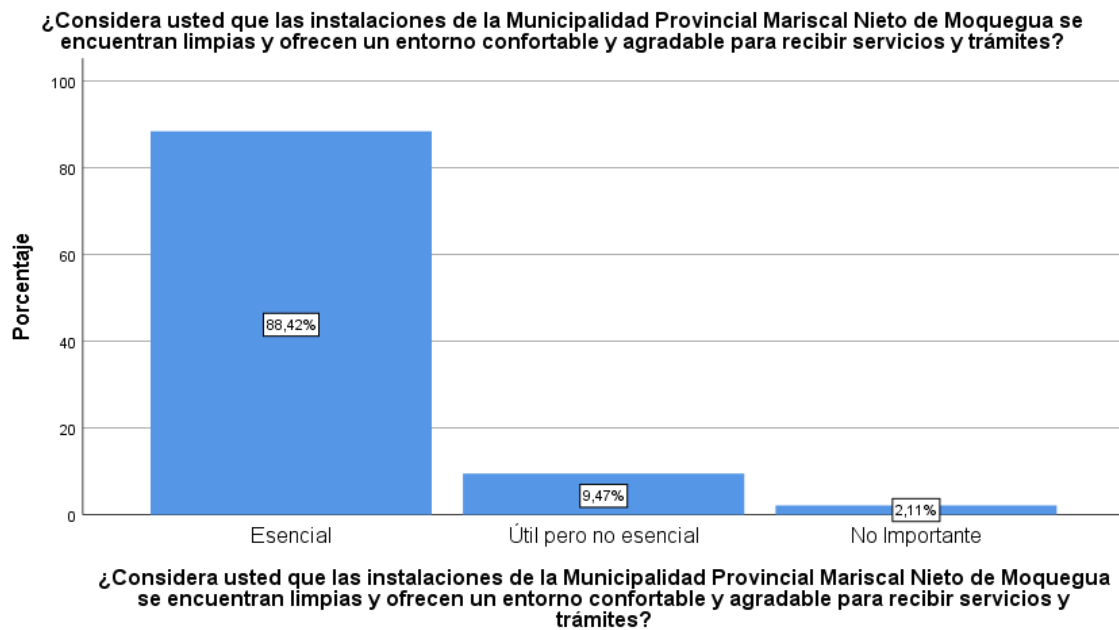
*Evaluación de la Limpieza y Comodidad de las Instalaciones Municipales*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Esencial	84	88.42	88.4	88.4
Útil pero no esencial	9	9.47	9.5	97.9
No Importante	2	2.11	2.1	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 21**

*Evaluación de la Limpieza y Comodidad de las Instalaciones Municipales*



Nota. Elaboración propia.

La percepción sobre las instalaciones de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua destaca la importancia de mantener un entorno limpio y agradable para los ciudadanos. Un significativo 88.42% considera que es "Esencial" que las instalaciones se encuentren limpias y ofrezcan un entorno confortable para recibir servicios y trámites. Por otro lado, el 9.47% opina que es "Útil, pero no esencial", indicando cierta flexibilidad en cuanto a la importancia de la limpieza y comodidad del entorno. Solo un pequeño porcentaje del 2.11% no considera importante este aspecto. Estos resultados resaltan la alta prioridad que se asigna a la limpieza y el confort en las instalaciones municipales, subrayando la necesidad de mantener y mejorar estos estándares para satisfacción de la comunidad.

**Tabla 23**

*Evaluación de la Presentación Personal y Vestimenta del Personal Municipal*

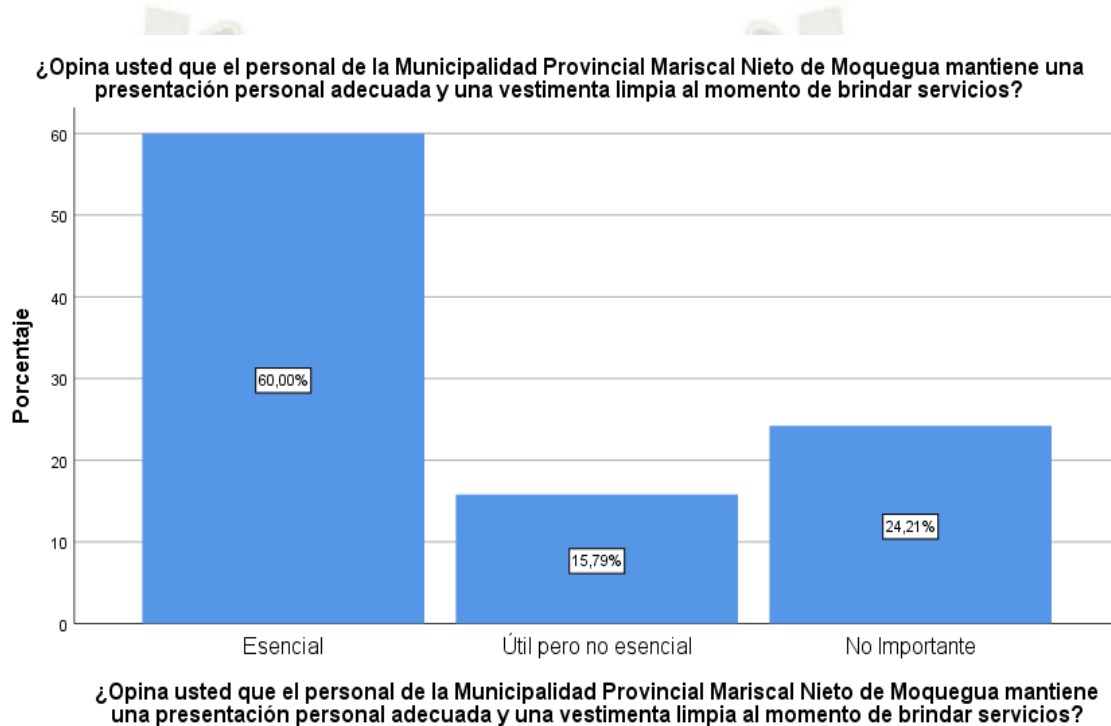
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Esencial	57	60.0	60.0	60.0

Útil pero no esencial	15	15.79	15.8	75.8
No Importante	23	24.21	24.2	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

## Figura 22

*Evaluación de la Presentación Personal y Vestimenta del Personal Municipal*



Nota. Elaboración propia.

La percepción sobre la presentación personal y vestimenta del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua refleja una clara importancia asignada por parte de la comunidad. Un significativo 60.0% considera que es "Esencial" que el personal mantenga una presentación personal adecuada y una vestimenta limpia al brindar servicios. Además, el 15.79% opina que es "Útil, pero no esencial", indicando cierta flexibilidad en cuanto a la importancia de este aspecto. Por otro lado, un 24.21% no considera importante la presentación personal y la vestimenta del personal. Estos resultados resaltan la relevancia que se otorga a la imagen y presentación del personal municipal, sugiriendo la necesidad de mantener estándares profesionales en este aspecto para fortalecer la percepción positiva de la comunidad.

**Tabla 24**

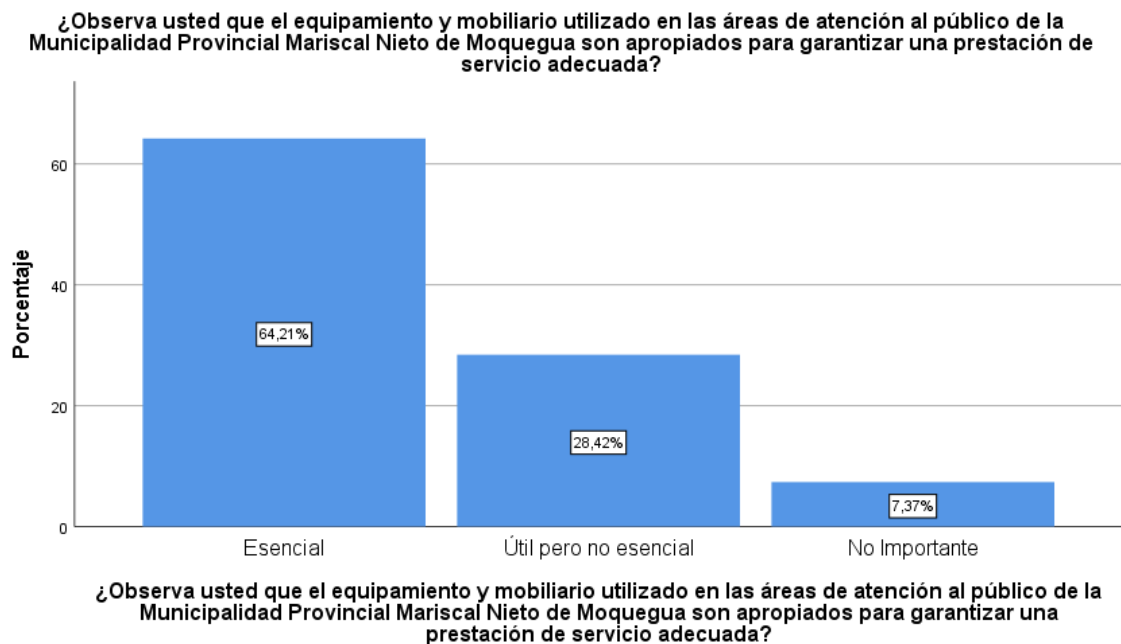
*Evaluación del Equipamiento y Mobiliario en Áreas de Atención al Público*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Esencial	61	64.21	64.2	64.2
Útil pero no esencial	27	28.42	28.4	92.6
No Importante	7	7.37	7.4	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 23**

*Evaluación del Equipamiento y Mobiliario en Áreas de Atención al Público*



Nota. Elaboración propia.

La percepción sobre el equipamiento y mobiliario utilizado en las áreas de atención al público de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua indica una clara importancia atribuida por parte de la comunidad. Un notable 64.2% considera que es "Esencial" que el equipamiento y mobiliario sean apropiados para garantizar una prestación de servicio adecuada. Además, un 28.42% opina que es "Útil, pero no esencial", demostrando cierta flexibilidad en cuanto a la importancia de este aspecto. Por otro lado, un 7.37% no considera importante el equipamiento y mobiliario en estas áreas. Estos

resultados subrayan la relevancia del equipamiento adecuado en las áreas de atención al público para asegurar una experiencia de servicio satisfactoria, evidenciando áreas donde se podrían realizar mejoras para fortalecer la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios municipales.

**Tabla 25**

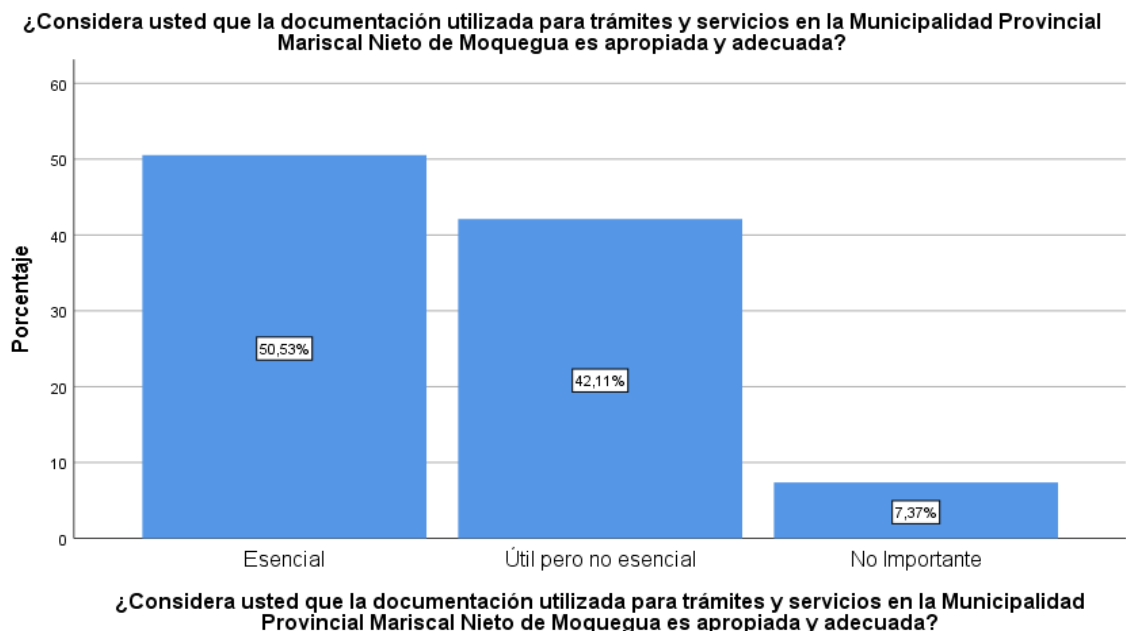
*Evaluación de la Documentación para Trámites y Servicios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Esencial	48	50.53	50.5	50.5
Útil pero no esencial	40	42.11	42.1	92.6
No Importante	7	7.37	7.4	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 24**

*Evaluación de la Documentación para Trámites y Servicios*



Nota. Elaboración propia.

La evaluación de la documentación utilizada para trámites y servicios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua refleja una percepción mayoritaria de esencialidad

por parte de la comunidad. Un significativo 50.5% considera que es "Esencial" que la documentación sea apropiada y adecuada, mientras que un 42.11% la clasifica como "Útil pero no esencial", indicando una apreciación considerable de su importancia. Por otro lado, un 7.37% no la considera importante en estos procesos. Estos resultados destacan la relevancia asignada a la documentación utilizada en los trámites y servicios municipales, señalando la necesidad de mantener altos estándares de calidad en la gestión documental para satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

### 1.2.2. Confiabilidad

**Tabla 26**

*Evaluación del Cumplimiento de Tiempos en la Prestación de Servicios y Trámites*

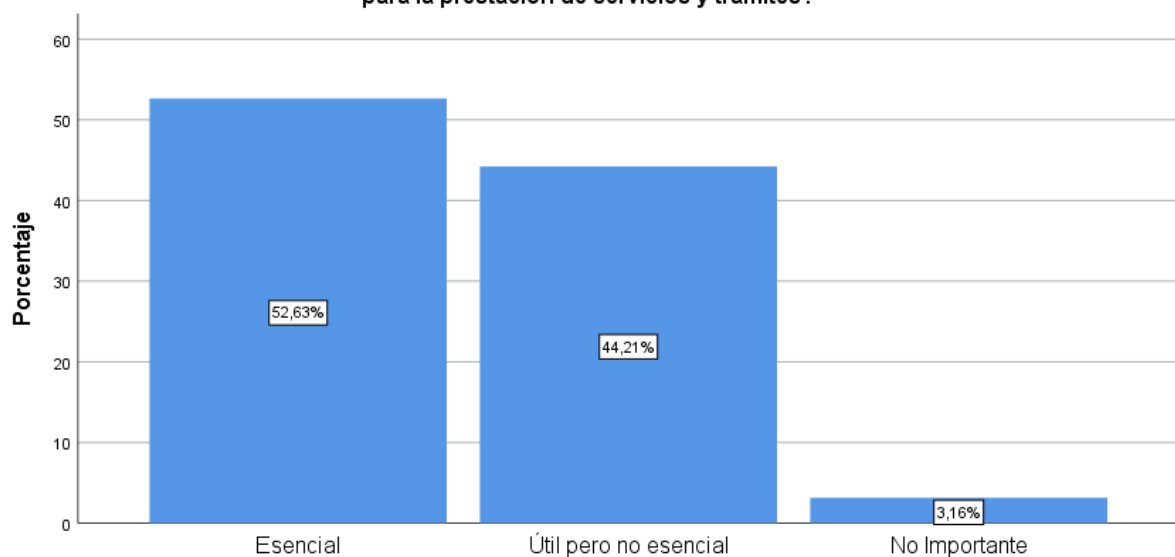
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Esencial	50	52.63	52.6	52.6
Útil pero no esencial	42	44.21	44.2	96.8
No Importante	3	3.16	3.2	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 25**

*Evaluación del Cumplimiento de Tiempos en la Prestación de Servicios y Trámites*

¿El personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua cumple con los tiempos estipulados para la prestación de servicios y trámites?



¿El personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua cumple con los tiempos estipulados para la prestación de servicios y trámites?

Nota. Elaboración propia.

La evaluación de si el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua cumple con los tiempos estipulados para la prestación de servicios y trámites revela que un notable 52.63% de los encuestados considera esta puntualidad como "Esencial". Además, un 44.21% la cataloga como "Útil, pero no esencial", indicando aún una alta importancia. Solo un reducido 3.16% no la percibe como relevante en estos procesos. Estos resultados subrayan la importancia que la comunidad otorga al cumplimiento de los tiempos establecidos por parte del personal municipal, sugiriendo la necesidad de mantener y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios para cumplir con las expectativas de los ciudadanos.

**Tabla 27**

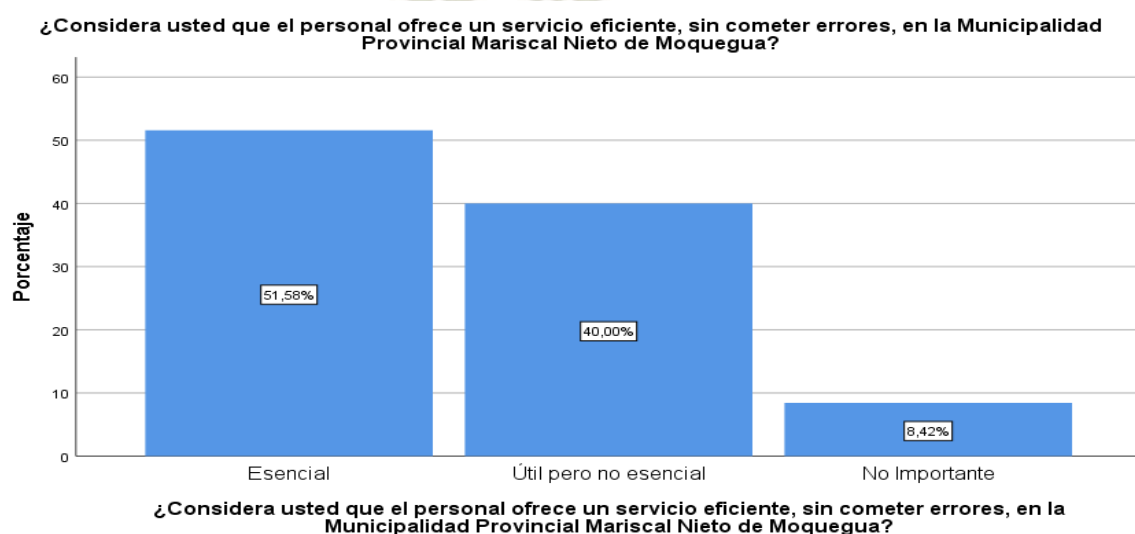
*Evaluación del Servicio Eficiente y sin Errores en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Esencial	49	51.58	51.6	51.6
Útil pero no esencial	38	40.00	40.0	91.6
No Importante	8	8.42	8.4	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 26**

*Evaluación del Servicio Eficiente y sin Errores en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La percepción sobre si el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua ofrece un servicio eficiente, sin cometer errores, revela que un significativo 51.58% de los encuestados lo considera "Esencial". Además, un 40.00% lo clasifica como "Útil, pero no esencial", indicando que aún para este grupo la eficiencia es relevante. Solo un 8.42% no considera importante este aspecto en la prestación de servicios. Estos resultados resaltan la importancia atribuida por la comunidad a la eficiencia y la precisión en los servicios ofrecidos por la municipalidad, sugiriendo la necesidad de mantener y mejorar la calidad operativa para cumplir con las expectativas de los ciudadanos.

**Tabla 28**

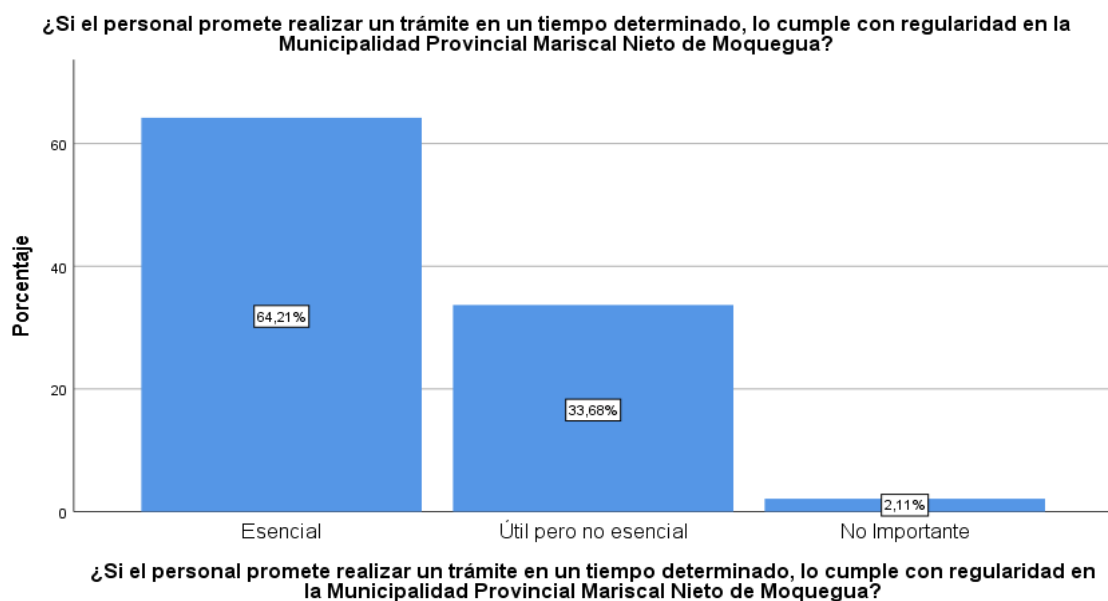
*Cumplimiento Regular de Plazos en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Esencial	61	64.21	64.2	64.2
Útil pero no esencial	32	33.68	33.7	97.9
No Importante	2	2.11	2.1	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 27**

*Cumplimiento Regular de Plazos en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La evaluación sobre si el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua cumple con regularidad los plazos prometidos para realizar trámites revela que un significativo 64.21% de los participantes considera este aspecto como "Esencial". Además, un 33.68% lo clasifica como "Útil, pero no esencial", indicando que para la mayoría de los encuestados es fundamental que se cumplan los plazos acordados para los trámites. Solo un reducido 2.11% no le concede importancia a este tema. Estos resultados evidencian la alta valoración que la comunidad otorga al cumplimiento regular de los plazos establecidos, subrayando la necesidad de mantener la eficiencia en la gestión de los trámites y servicios municipales.

**Tabla 29**

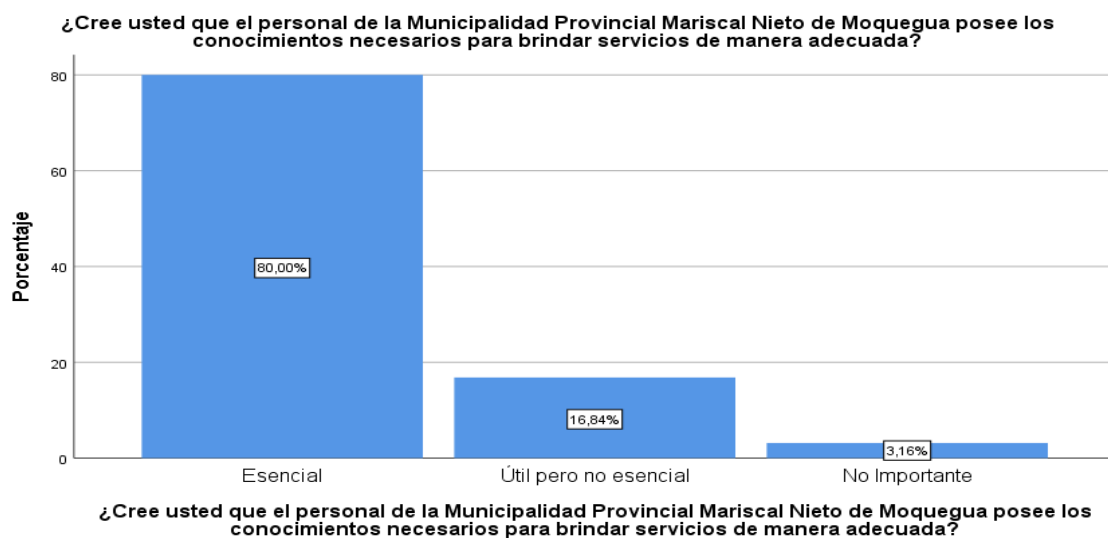
*Conocimientos del Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Esencial	76	80.0	80.0	80.0
Útil pero no esencial	16	16.8	16.8	96.8
No Importante	3	3.2	3.2	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 28**

*Conocimientos del Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La percepción sobre los conocimientos del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua revela que un destacado 80.0% de los participantes considera este aspecto como "Esencial". Además, un 16.8% lo clasifica como "Útil, pero no esencial", resaltando la importancia que la mayoría de los encuestados atribuye a la competencia y conocimientos del personal en la prestación de servicios municipales. Solo un reducido 3.2% no le concede importancia a este tema. Estos resultados subrayan la relevancia que la comunidad asigna al nivel de conocimientos del personal, destacando la necesidad de contar con un equipo competente y bien informado para asegurar la calidad en la atención y servicios brindados por la municipalidad.

### 1.2.3. Capacidad de Respuesta

**Tabla 30**

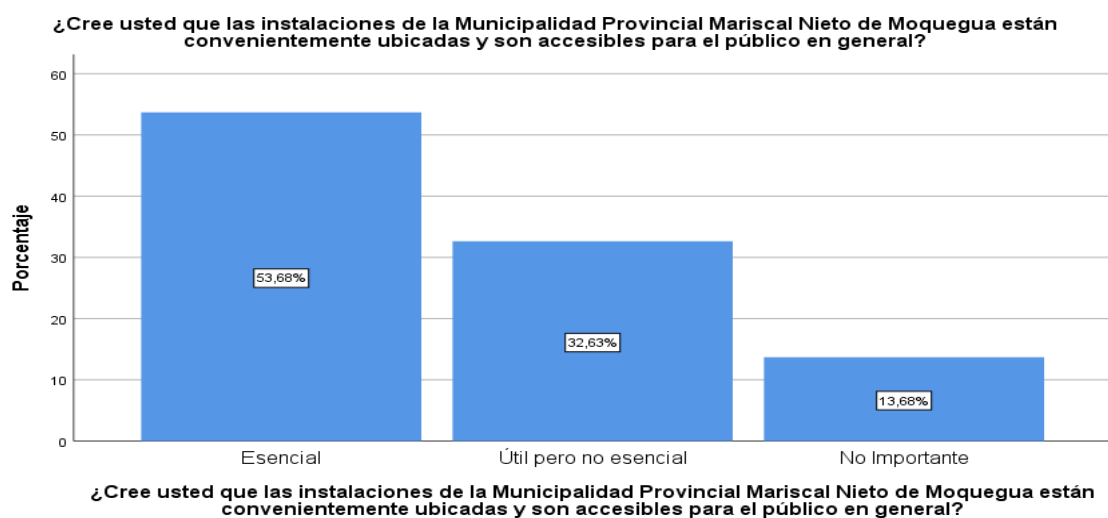
*Ubicación y Accesibilidad de las Instalaciones de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Esencial	51	53.68	53.7	53.7
Útil pero no esencial	31	32.63	32.6	86.3
No Importante	13	13.68	13.7	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 29**

*Ubicación y Accesibilidad de las Instalaciones de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La percepción acerca de la ubicación y accesibilidad de las instalaciones de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua se refleja en que un significativo 53.7% de los encuestados considera este aspecto como "Esencial". Por otro lado, un 32.6% lo clasifica como "Útil, pero no esencial", evidenciando la importancia que la mayoría atribuye a la ubicación estratégica y la accesibilidad de las instalaciones para el público en general. El 13.7% restante no otorga importancia a este criterio. Estos resultados resaltan la relevancia que la comunidad otorga a la conveniente ubicación y accesibilidad de las instalaciones municipales, factores cruciales para satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera efectiva.

**Tabla 31**

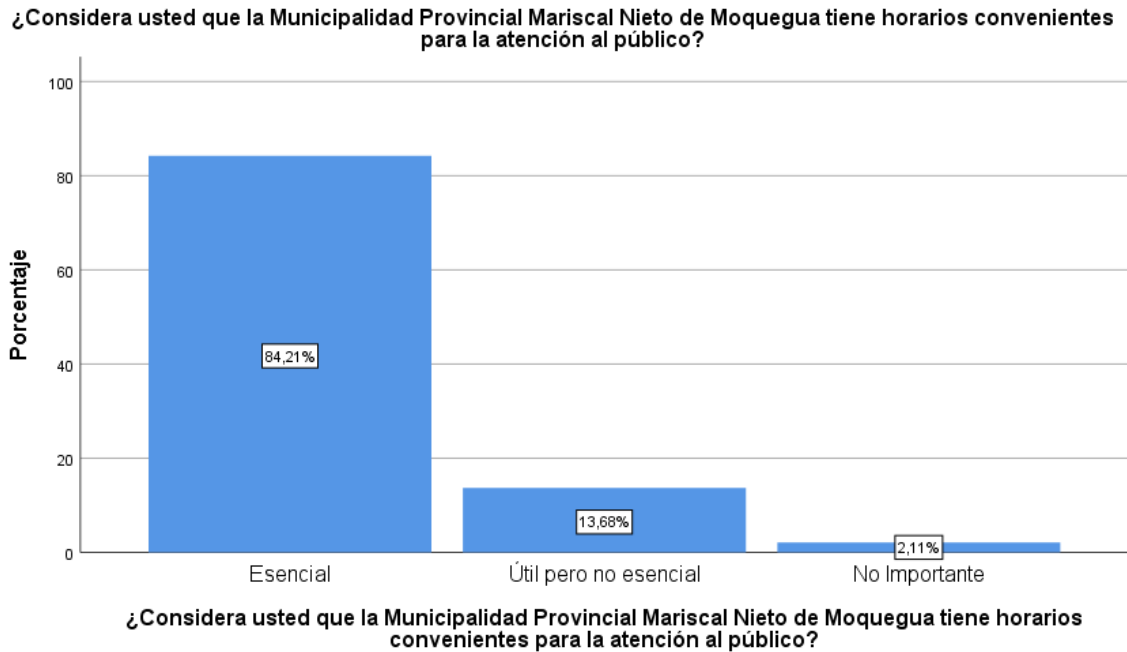
*Evaluación de los Horarios de Atención al Público de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Esencial	80	84.21	84.2	84.2
Útil pero no esencial	13	13.68	13.7	97.9
No Importante	2	2.11	2.1	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 30**

*Evaluación de los Horarios de Atención al Público de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La evaluación de los horarios de atención al público de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua revela que un significativo 84.2% de los encuestados considera este aspecto como "Esencial". Esta percepción destaca la importancia que la mayoría de los participantes atribuye a la conveniencia de los horarios para la atención de la comunidad. Por otro lado, el 13.7% lo clasifica como "Útil, pero no esencial", mientras que el 2.1% restante no le otorga importancia a este criterio. Estos resultados resaltan la relevancia que la comunidad asigna a la adaptabilidad de los horarios de la municipalidad para garantizar la accesibilidad de los servicios a un amplio espectro de ciudadanos

### 1.2.4. Empatía

**Tabla 32**

*Evaluación de la Eficacia del Personal en la Resolución de Problemas en Trámites de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

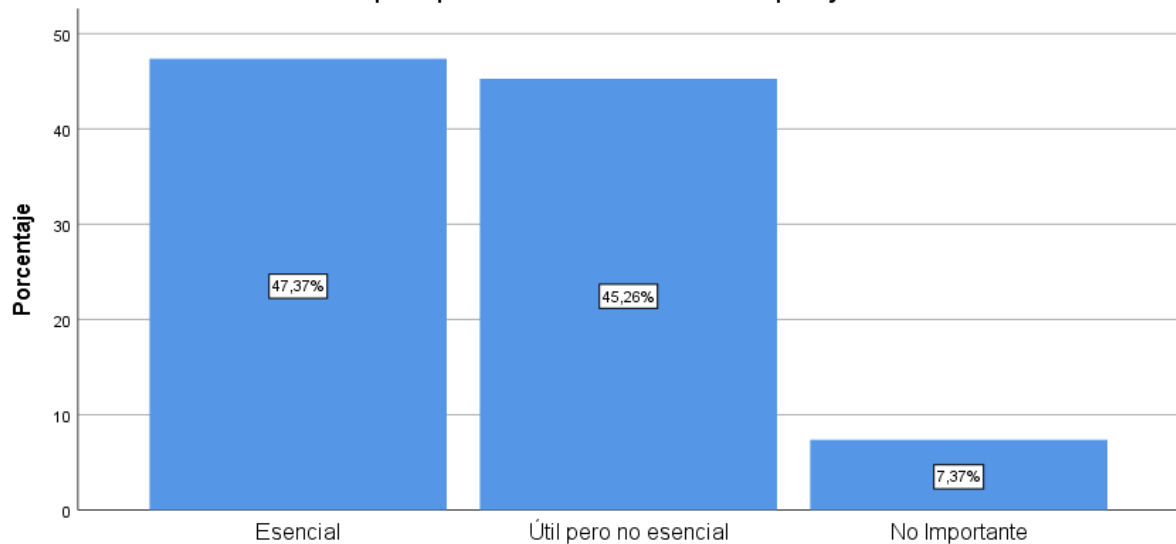
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Esencial	45	47.4	47.4	47.4
Útil pero no esencial	43	45.3	45.3	92.6
No Importante	7	7.4	7.4	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 31**

*Evaluación de la Eficacia del Personal en la Resolución de Problemas en Trámites de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

¿Cuándo tiene algún problema con algún trámite en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, considera que el personal resuelve de manera rápida y eficaz?



¿Cuándo tiene algún problema con algún trámite en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, considera que el personal resuelve de manera rápida y eficaz?

Nota. Elaboración propia.

La evaluación de la eficacia y rapidez con la que el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua resuelve problemas relacionados con trámites revela que el 47.4% de los encuestados considera este aspecto como "Esencial". Este porcentaje destaca la importancia que un significativo segmento de la comunidad asigna a la prontitud y

eficacia en la solución de inconvenientes. Además, el 45.3% clasifica esta característica como "Útil, pero no esencial", mientras que el 7.4% no le otorga importancia a este criterio. Estos resultados subrayan la relevancia que la comunidad asigna a la capacidad de respuesta rápida y eficiente del personal ante los problemas surgidos durante trámites en la municipalidad.

**Tabla 33**

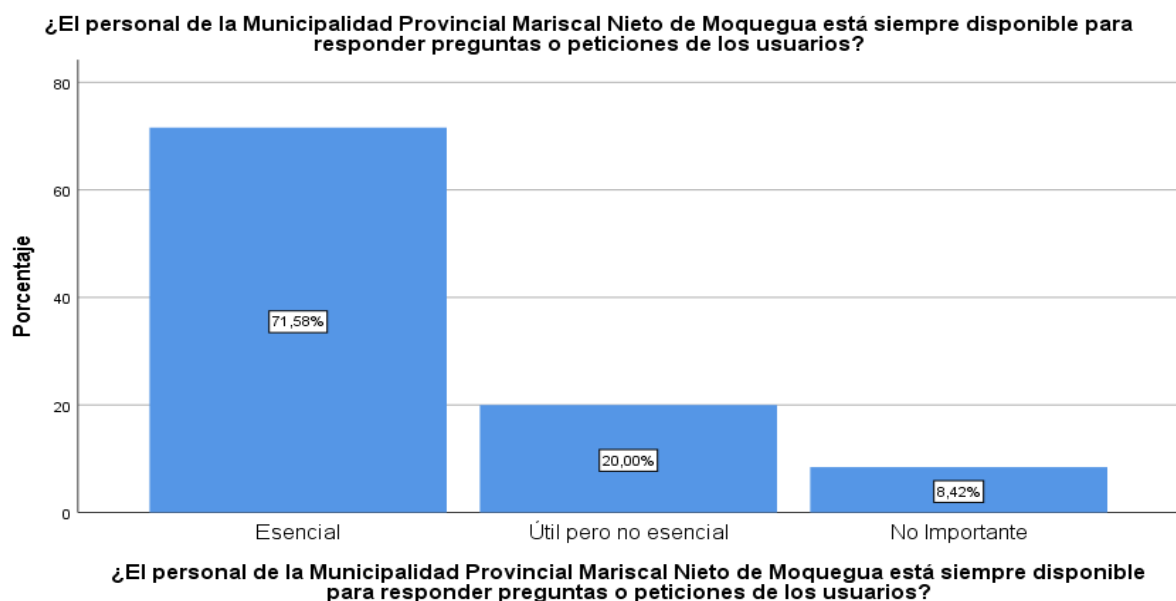
*Evaluación de la Disponibilidad del Personal para Responder Preguntas o Atender Peticiones en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Esencial	68	71.6	71.6	71.6
Útil pero no esencial	19	20.0	20.0	91.6
No Importante	8	8.4	8.4	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 32**

*Evaluación de la Disponibilidad del Personal para Responder Preguntas o Atender Peticiones en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La disponibilidad del personal para responder preguntas o atender peticiones de los

usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua es considerada "Esencial" por el 71.6% de los encuestados, evidenciando la alta importancia que se asigna a la accesibilidad y disposición del personal para ofrecer asistencia. Por otro lado, el 20.0% clasifica esta característica como "Útil, pero no esencial", mientras que el 8.4% no la considera importante. Estos resultados subrayan la relevancia de que el personal esté accesible y disponible para satisfacer las consultas y peticiones de los ciudadanos.

**Tabla 34**

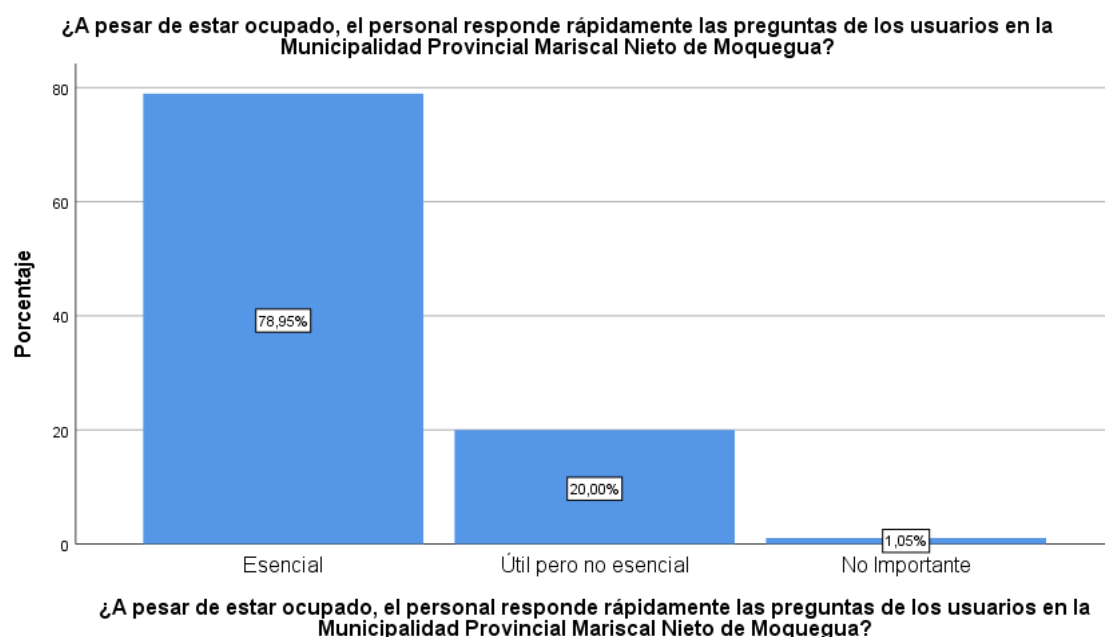
*Evaluación de la Prontitud del Personal en Responder Preguntas a Pesar de Estar Ocupado en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Esencial	75	78.95	78.9	78.9
Útil pero no esencial	19	20.00	20.0	98.9
No Importante	1	1.05	1.1	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 33**

*Evaluación de la Prontitud del Personal en Responder Preguntas a Pesar de Estar Ocupado en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La prontitud en la respuesta a preguntas por parte del personal, incluso cuando se encuentran ocupados, se considera "Esencial" para el 78.9% de los encuestados en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua. Esto refleja la importancia asignada a la eficiencia y rapidez en la atención, destacando el compromiso del personal en brindar respuestas oportunas. El 20.0% la considera "Útil, pero no esencial", mientras que solo el 1.1% no la valora como importante. Estos resultados resaltan la necesidad percibida de respuestas ágiles, incluso en situaciones de ocupación del personal.

**Tabla 35**

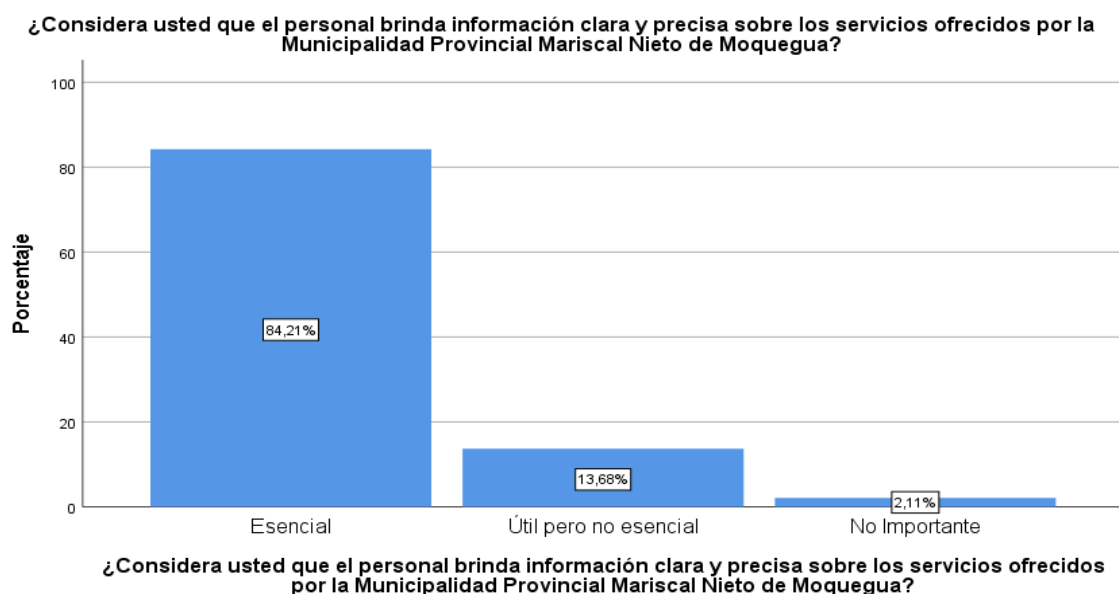
*Evaluación de la Claridad y Precisión de la Información Brindada por el Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Esencial	80	84.21	84.2	84.2
Útil pero no esencial	13	13.68	13.7	97.9
No Importante	2	2.11	2.1	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 34**

*Evaluación de la Claridad y Precisión de la Información Brindada por el Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La percepción de que el personal brinda información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua es considerada "Esencial" por el 84.2% de los encuestados, indicando una alta importancia atribuida a la transparencia y precisión en la comunicación. Un 13.7% la valora como "Útil, pero no esencial", mientras que un 2.1% la considera "No Importante". Estos resultados destacan la relevancia de la claridad informativa para los usuarios, subrayando la necesidad de una comunicación efectiva por parte del personal.

**Tabla 36**

*Evaluación de la Atención Personalizada del Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

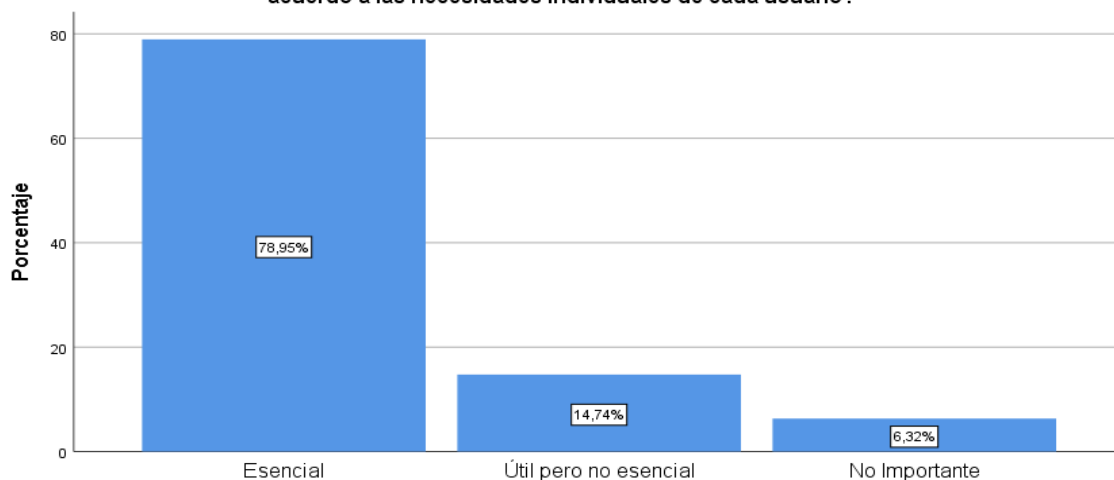
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Esencial	75	78.95	78.9	78.9
Útil pero no esencial	14	14.74	14.7	93.7
No Importante	6	6.32	6.3	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

**Figura 35**

*Evaluación de la Atención Personalizada del Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

¿El personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua atiende problemas y preguntas de acuerdo a las necesidades individuales de cada usuario?



¿El personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua atiende problemas y preguntas de acuerdo a las necesidades individuales de cada usuario?

Nota. Elaboración propia.

La percepción sobre si el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua atiende problemas y preguntas de acuerdo a las necesidades individuales de cada usuario muestra que un 78.9% de los encuestados considera esta atención como "Esencial". Esto destaca la importancia atribuida a la personalización en la resolución de problemas y preguntas. Un 14.7% la valora como "Útil, pero no esencial", mientras que un 6.3% la considera "No Importante". Estos resultados resaltan la relevancia de la atención individualizada en la percepción de calidad de servicio por parte de los usuarios.

**Tabla 37**

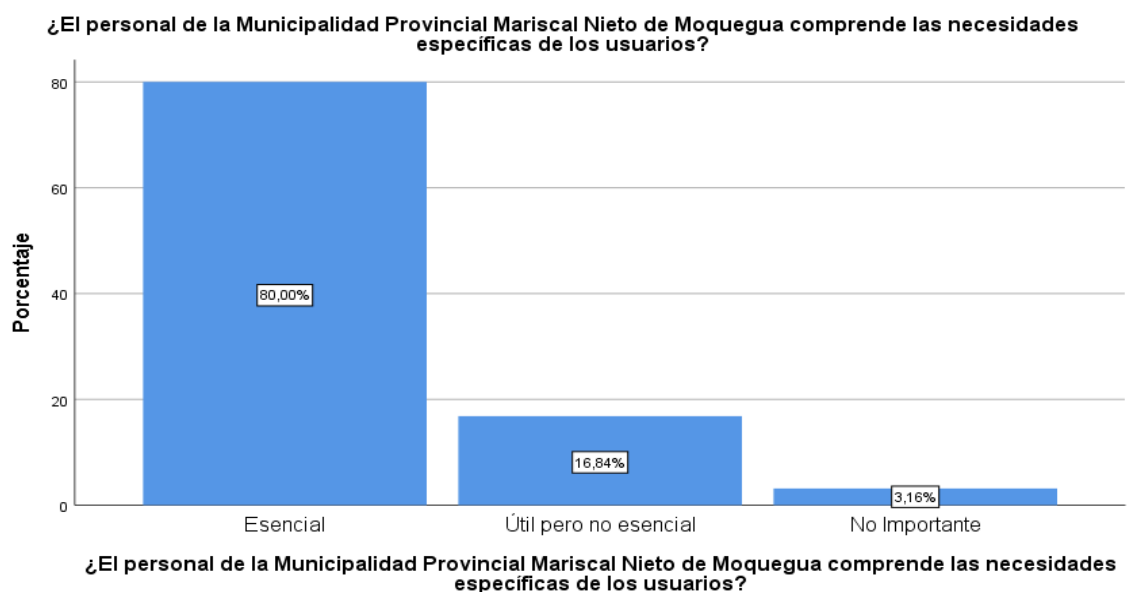
*Evaluación de la Comprensión de Necesidades del Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Esencial	76	80.00	80.0	80.0
Útil pero no esencial	16	16.84	16.8	96.8
No Importante	3	3.16	3.2	100.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota. Elaboración propia.

*Figura 36*

*Evaluación de la Comprensión de Necesidades del Personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La evaluación sobre si el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua comprende las necesidades específicas de los usuarios refleja que un significativo 80.0% de los encuestados considera esta comprensión como "Esencial". Esto destaca la importancia atribuida a que el personal entienda las necesidades específicas de los usuarios. Un 16.8% la valora como "Útil, pero no esencial", mientras que un 3.2% la considera "No Importante". Estos resultados enfatizan la relevancia de la capacidad del personal para comprender y abordar las necesidades particulares de los usuarios.

### 1.3. Resultados de la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua

**Tabla 38**

*Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	Alta		Media		Baja		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Buena	51	59.3%	4	57.1%	0	0.0%	55	57.9%
Regular	31	36.0%	3	42.9%	0	0.0%	34	35.8%
Mala	4	4.7%	0	0.0%	2	100.0%	6	6.3%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.0%</b>	<b>7</b>	<b>100.0%</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>	<b>95</b>	<b>100.0%</b>

Nota. Elaboración propia.

**Tabla 39**

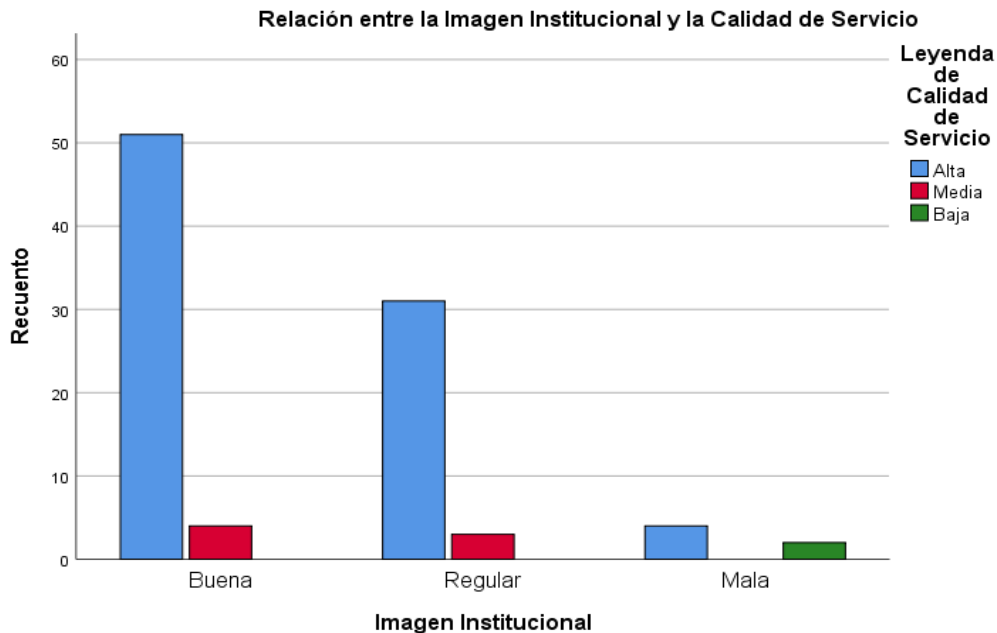
*Análisis de Asociación y Correlación entre Variables: Imagen Institucional y Calidad del Servicio*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Coefficiente de contingencia	0.494			0.000
R de Pearson	0.256	0.143	2.556	,012 <sup>c</sup>

Nota. Elaboración propia.

**Figura 37**

*Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La tabla presenta la relación entre dos variables cruciales: la imagen institucional y la calidad del servicio, ambas evaluadas en categorías (Alta, Media, Baja). Los datos revelan que el 57.9% de los encuestados perciben la imagen institucional como "Buena", mientras que el 59.3% evalúa la calidad del servicio como "Alta". En contraste, solo el 6.3% califica la imagen institucional como "Mala", y el 100% de estos encuestados considera la calidad del servicio como "Baja". El coeficiente de contingencia, que mide la asociación entre dos variables nominales, es 0.494, indicando una asociación moderada entre la imagen institucional y la calidad del servicio. La prueba de R de Pearson para variables intervalares muestra una correlación positiva y significativa (coeficiente de 0.256,  $p = 0.012$ ). Este hallazgo sugiere que a medida que mejora la imagen institucional, también tiende a mejorar la percepción de la calidad del servicio, aunque la relación es débil. En conclusión, hay una relación moderada y significativa entre la imagen institucional y la calidad del servicio. Dado que ambos aspectos son fundamentales para la percepción pública de la Municipalidad, es crucial abordar la mejora de la imagen institucional como una estrategia para potenciar la calidad del servicio. Esto podría lograrse mediante campañas de comunicación efectivas, mejorando la transparencia y fortaleciendo la interacción positiva con la comunidad.

#### 1.4. Resultados de la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio en la dimensión responsabilidad y empatía del personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua

**Tabla 40**

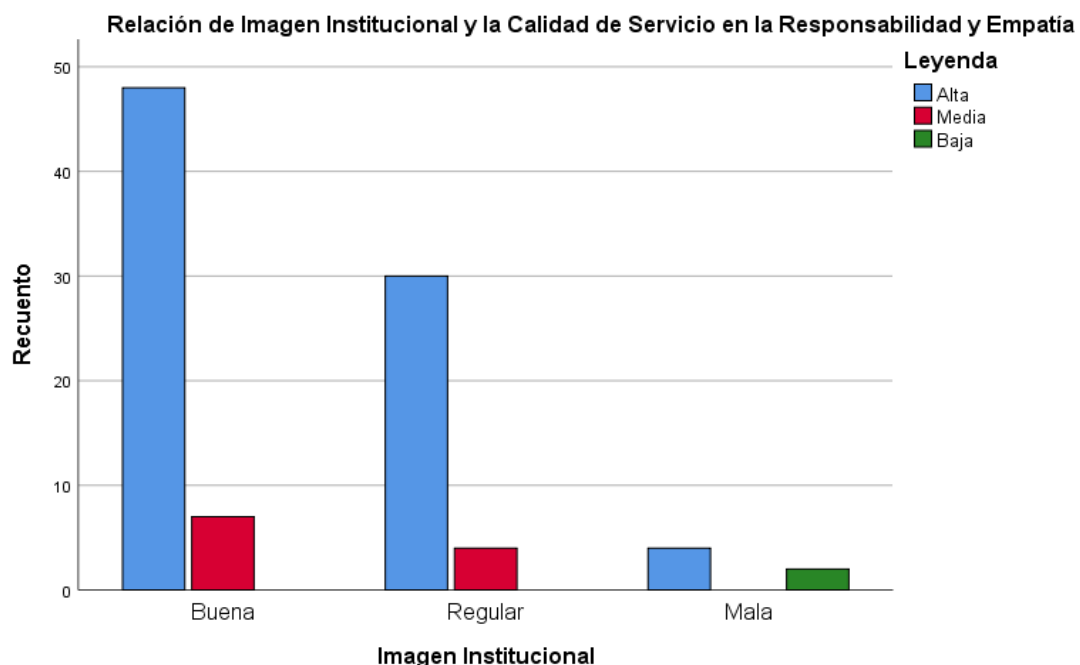
*Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio (Responsabilidad y Empatía del Personal) en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	Alta		Media		Baja		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Buena	48	59.3%	7	57.1%	0	0.0%	55	57.9%
Regular	30	36.0%	4	42.9%	0	0.0%	34	35.8%
Mala	4	4.7%	0	0.0%	2	100.0%	6	6.3%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100.0%</b>	<b>11</b>	<b>100.0%</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>	<b>95</b>	<b>100.0%</b>

Nota. Elaboración propia.

**Figura 38**

*Distribución de la Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio (Responsabilidad y Empatía del Personal) en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La Tabla 40 presenta la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio, específicamente en la dimensión de responsabilidad y empatía del personal en la

Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua. Se observa que la mayoría de los encuestados perciben una relación positiva entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio, ya que el 57.9% calificó esta relación como "Buena". Por otro lado, el 35.8% considera que la relación es "Regular". Al evaluar la calidad de servicio como "Mala", se identifica que el 6.3% de los encuestados perciben una baja calidad en la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio, específicamente en la dimensión de responsabilidad y empatía del personal. Los resultados indican que existe una relación positiva entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio en la dimensión de responsabilidad y empatía del personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua. Sin embargo, es relevante abordar las percepciones de aquellos que consideran la relación como "Regular" y los pocos casos que la evalúan como "Mala". Se sugiere realizar acciones específicas para fortalecer esta relación y mejorar la percepción general de los ciudadanos respecto a la calidad de servicio ofrecida por la institución.

### 1.5. Resultados de la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio en la dimensión aspectos tangibles del servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua

**Tabla 41**

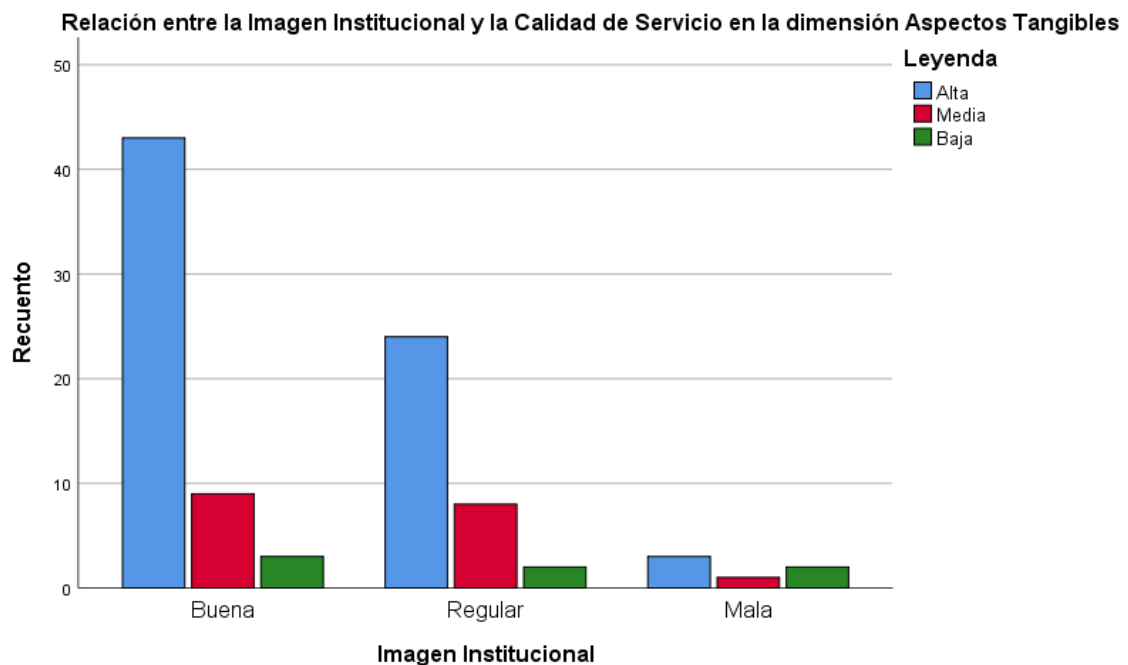
*Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio (Aspectos Tangibles del Servicio) en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	Alta		Media		Baja		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Buena	43	59.3%	9	57.1%	3	0.0%	55	57.9%
Regular	24	36.0%	8	42.9%	2	0.0%	34	35.8%
Mala	3	4.7%	1	0.0%	2	100.0%	6	6.3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.0%</b>	<b>18</b>	<b>100.0%</b>	<b>7</b>	<b>100.0%</b>	<b>95</b>	<b>100.0%</b>

Nota. Elaboración propia.

**Figura 39**

*Distribución de la Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio (Aspectos Tangibles del Servicio) en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La Tabla 41 presenta la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio, centrándose en la dimensión de aspectos tangibles del servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua. Se destaca que la mayoría de los encuestados perciben una relación positiva entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio, con el 57.9% calificando esta relación como "Buena". Al evaluar la calidad de servicio como "Mala", se identifica que el 6.3% de los encuestados perciben una baja calidad en la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio, específicamente en la dimensión de aspectos tangibles del servicio. Los resultados indican que, al igual que en la dimensión de responsabilidad y empatía del personal, existe una relación positiva entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio en la dimensión de aspectos tangibles del servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua. Sin embargo, es crucial abordar las percepciones de aquellos que consideran la relación como "Regular" o "Mala", con el objetivo de mejorar la calidad percibida en los aspectos tangibles del servicio. Se sugiere implementar estrategias específicas para fortalecer esta relación y garantizar una experiencia positiva para los ciudadanos.

### 1.6. Resultados de la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio en la dimensión confianza del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua

**Tabla 42**

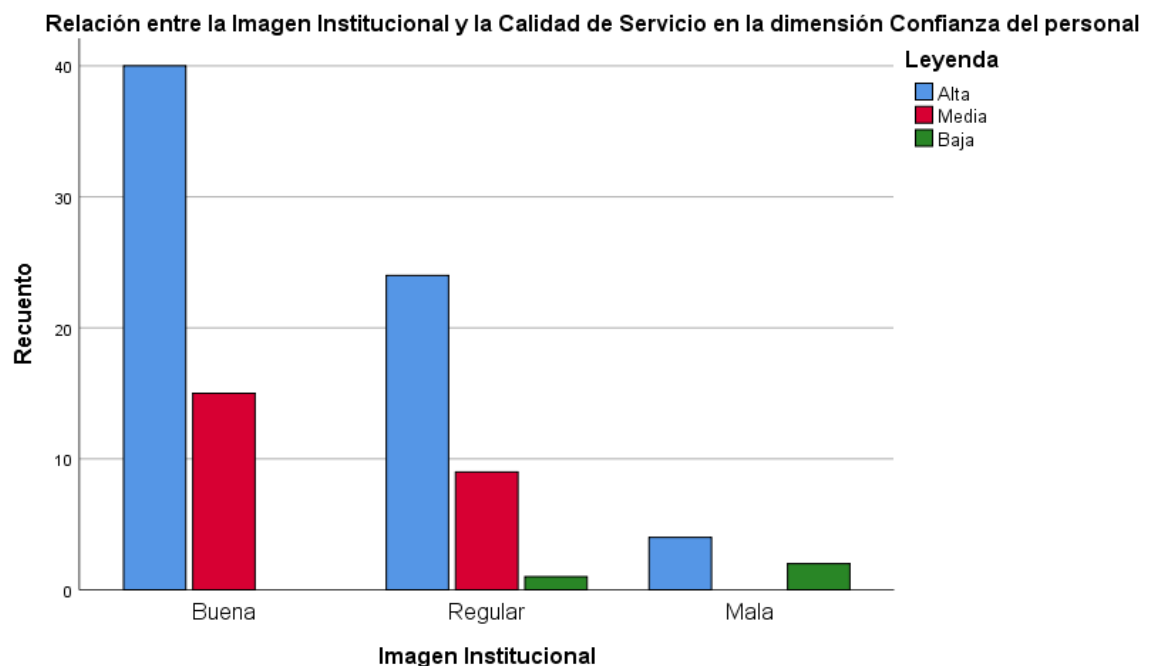
*Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio (Confianza del Personal) en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	Alta		Media		Baja		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Buena	40	59.3%	15	57.1%	0	0.0%	55	57.9%
Regular	24	36.0%	9	42.9%	1	0.0%	34	35.8%
Mala	4	4.7%	0	0.0%	2	100.0%	6	6.3%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.0%</b>	<b>24</b>	<b>100.0%</b>	<b>3</b>	<b>100.0%</b>	<b>95</b>	<b>100.0%</b>

Nota. Elaboración propia.

**Figura 40**

*Distribución de la Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio (Confianza del Personal) en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La Tabla 42 proporciona una visión de la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio, enfocándose en la dimensión de confianza del personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua. Se observa que la mayoría de los encuestados

(57.9%) perciben una relación positiva entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio, calificándola como "Buena". Al considerar la dimensión de confianza del personal, se identifica que el 6.3% de los encuestados perciben una baja calidad en la relación, calificándola como "Mala". Los resultados revelan una percepción mayoritariamente positiva sobre la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio en la dimensión de confianza del personal. Sin embargo, es esencial abordar las áreas identificadas como "Regular" o "Mala" para fortalecer la confianza del personal, mejorando así la experiencia general del usuario. Se recomienda implementar estrategias específicas para fortalecer la relación y asegurar una percepción positiva de la confianza del personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.

### 1.7.Resultados de la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio en la dimensión comodidad de horario y ubicación de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua

**Tabla 43**

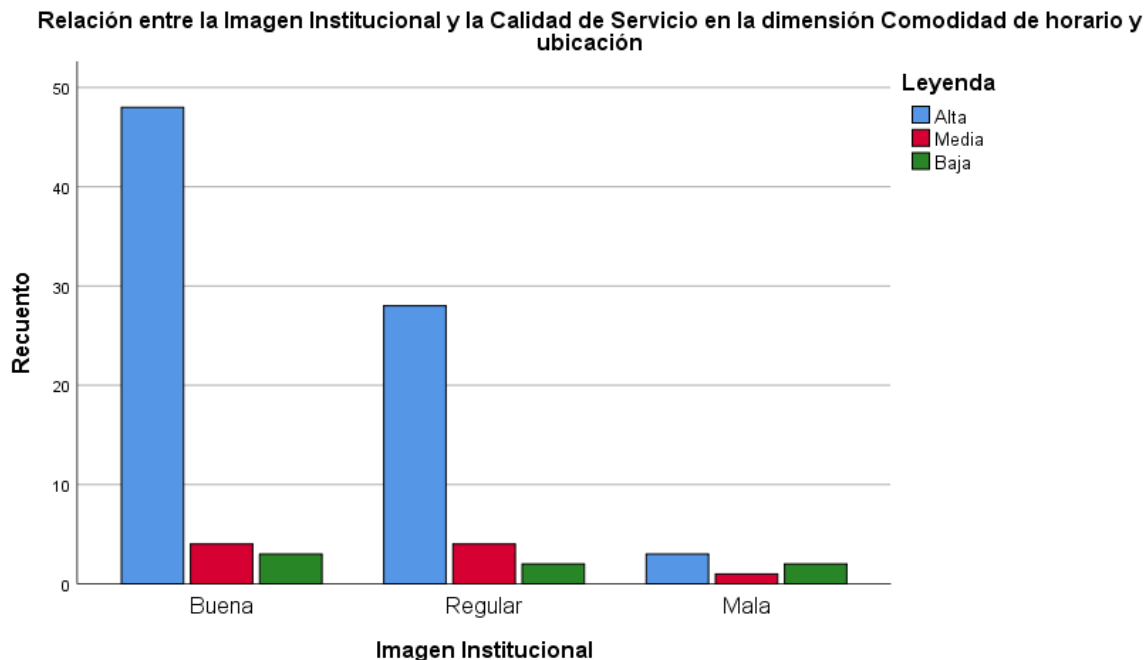
*Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio (Comodidad de Horario y Ubicación) en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*

	Alta		Media		Baja		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Buena	48	59.3%	4	57.1%	3	0.0%	55	57.9%
Regular	28	36.0%	4	42.9%	2	0.0%	34	35.8%
Mala	3	4.7%	1	0.0%	2	100.0%	6	6.3%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100.0%</b>	<b>9</b>	<b>100.0%</b>	<b>7</b>	<b>100.0%</b>	<b>95</b>	<b>100.0%</b>

Nota. Elaboración propia.

**Figura 41**

*Distribución de la Relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio (Comodidad de Horario y Ubicación) en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua*



Nota. Elaboración propia.

La Tabla 43 muestra la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio, centrándose en la dimensión de comodidad de horario y ubicación en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua. Se destaca que la mayoría de los encuestados (57.9%) perciben una relación positiva entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio, clasificándola como "Buena". En cuanto a la dimensión de comodidad de horario y ubicación, se observa que el 6.3% de los encuestados califican la relación como "Mala". Los resultados sugieren que la percepción general de la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio es mayoritariamente positiva en la dimensión de comodidad de horario y ubicación. Sin embargo, se identifican áreas de mejora en la categoría "Mala", lo que indica la necesidad de enfocarse en aspectos específicos para mejorar la comodidad y la ubicación, fortaleciendo así la experiencia del usuario. Se recomienda implementar estrategias específicas para abordar estas áreas y garantizar una percepción positiva en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.

## DISCUSIÓN

La hipótesis planteada inicialmente sugiere la existencia de una relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua en 2023. Esta afirmación se fundamenta en la relevancia que la sociedad atribuye a las instituciones públicas en la prestación de servicios de calidad, comparándolas con las expectativas generadas por las entidades privadas. Ahora, al contrastar los resultados obtenidos con los antecedentes internacionales, nacionales y locales, podemos extraer conclusiones más detalladas.

En sintonía con las investigaciones previas, se destaca el trabajo de Monar (2020) en Ecuador, que abordó la dinámica entre la calidad del servicio y la imagen institucional en el contexto municipal. La convergencia de resultados entre esta investigación y la presente sugiere que la deficiencia en la imagen institucional puede incidir negativamente en la calidad del servicio. Específicamente, se señala que una imagen institucional desfavorable contribuye a la creación de un ambiente laboral poco propicio, afectando la percepción global de los usuarios. Sin embargo, es esencial reconocer que las particularidades y contextos específicos de cada entidad gubernamental pueden modular la magnitud y naturaleza de esta relación.

Por otro lado, el estudio de Sanchez (2023) en Ecuador, enfocado en una clínica en Urdesa-Guayaquil, enfatiza la influencia positiva de la calidad del servicio en la imagen institucional, especialmente en dimensiones como la capacidad de respuesta y la empatía. La concordancia de esta perspectiva con los resultados obtenidos en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua refuerza la idea de una correlación positiva entre la imagen institucional y la calidad del servicio, con especial énfasis en aspectos tangibles y la dimensión de responsabilidad y empatía del personal.

En el ámbito nacional, el estudio de Grandez (2021) en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, subraya la existencia de una relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio. Esta consistencia en los hallazgos refuerza la noción de que la asociación entre estas variables es una constante en diferentes entidades municipales a nivel nacional, respaldando la generalización de la importancia de gestionar adecuadamente la imagen institucional para mejorar la calidad percibida del servicio.

En el ámbito educativo, se evidencian similitudes entre los resultados actuales y las investigaciones de Salas (2021) en la escuela profesional de ingeniería de sistemas de la Universidad Andina del Cusco y Villacorta (2023) en una institución educativa pública en Chaclacayo. Ambos estudios destacan relaciones positivas y fuertes entre la calidad del servicio y la imagen institucional. Estos resultados respaldan la premisa de que estas variables son relevantes no solo en el ámbito municipal sino también en el sector educativo, subrayando su impacto transversal en diversas instituciones.

En el ámbito local, el trabajo de Mejía y Medina (2019) en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado complementa la evidencia, resaltando la existencia de una relación positiva y alta entre la imagen corporativa y la calidad del servicio. Este hallazgo proporciona un contexto nacional similar al presente estudio, consolidando la idea de una relación intrínseca entre la imagen institucional y la calidad del servicio en el ámbito municipal. Además, el estudio de Cahuina (2014) en la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur refuerza esta conexión, evidenciando que la calidad del servicio influye significativamente en la imagen institucional, especialmente en el ámbito educativo local. En conjunto, estos antecedentes locales corroboran la consistencia de la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio en contextos municipales y educativos específicos.

En resumen, al comparar los resultados obtenidos en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua con los antecedentes presentados, se confirma la consistencia de la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio a nivel internacional, nacional y local. Este estudio no solo refuerza la importancia de gestionar la imagen institucional para mejorar la percepción de los servicios públicos, sino que también proporciona información específica sobre las dimensiones críticas que requieren atención para fortalecer la conexión entre estas dos variables en el ámbito municipal.

## CONCLUSIONES

### **Objetivo General: Determinar la relación entre Imagen institucional y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023**

Se concluye que el objetivo general de determinar la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua ha sido alcanzado de manera significativa. Los datos recopilados evidencian una asociación moderada entre ambas variables, respaldada por un coeficiente de contingencia de 0.494. Este indicador señala que la percepción de la imagen institucional está relacionada con la evaluación de la calidad del servicio por parte de los ciudadanos. Además, la prueba de R de Pearson muestra una correlación positiva y significativa (coeficiente de 0.256,  $p = 0.012$ ), destacando que a medida que mejora la imagen institucional, la percepción de la calidad del servicio tiende a mejorar, aunque la relación sea de magnitud moderada. En este contexto, se reafirma la importancia estratégica de gestionar y mejorar la imagen institucional como un medio eficaz para elevar la calidad del servicio. Se sugiere implementar acciones destinadas a fortalecer la comunicación, aumentar la transparencia y fomentar interacciones positivas con la comunidad, contribuyendo así a una mejora integral en la percepción pública de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.

### **Objetivo Especifico 1: Delimitar la relación entre Imagen institucional y calidad del servicio en la dimensión responsabilidad y empatía del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023**

Se concluye que el Objetivo Específico 1, dirigido a delimitar la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad del Servicio en la dimensión de responsabilidad y empatía del personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, ha proporcionado resultados significativos. La mayoría de los encuestados, representando el 57.9%, perciben una relación positiva entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio en esta dimensión específica. Sin embargo, es crucial abordar la preocupación expresada por el 35.8% de los participantes que consideran la relación como "Regular". Además, el 6.3% que la evalúa como "Mala" indica una necesidad de intervención específica para mejorar la percepción en la dimensión de responsabilidad y empatía del personal. Se sugiere implementar estrategias específicas, como programas de formación y capacitación centrados en la atención al cliente y la empatía, con el objetivo de fortalecer la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio en esta dimensión particular. Este enfoque contribuirá a consolidar una imagen

positiva de la institución y, a su vez, mejorar la calidad percibida del servicio prestado por el personal en cuestiones de responsabilidad y empatía.

**Objetivo Especifico 2: Describir la relación entre Imagen institucional y calidad del servicio en la dimensión aspectos tangibles del servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023**

Se concluye que el Objetivo Específico 2, orientado a describir la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad del Servicio en la dimensión de aspectos tangibles del servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, ha proporcionado resultados notables. La mayoría de los encuestados, representando el 57.9%, perciben una relación positiva entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio en esta dimensión específica. Aunque este hallazgo es alentador, es esencial abordar las percepciones de aquellos que consideran la relación como "Regular" o "Mala", constituyendo el 35.8% y el 6.3%, respectivamente. Para mejorar la calidad percibida en los aspectos tangibles del servicio, se sugiere implementar estrategias específicas, como mejoras en la infraestructura, modernización de equipos y optimización de recursos visibles para los usuarios. Este enfoque contribuirá no solo a consolidar una imagen positiva de la institución en términos tangibles, sino también a mejorar la experiencia general del servicio ofrecido.

**Objetivo Especifico 3: Establecer la relación entre Imagen institucional y calidad del servicio en la dimensión confianza del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023**

Se concluye que el Objetivo Específico 3, orientado a establecer la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad del Servicio en la dimensión de confianza del personal en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, revela resultados predominantemente positivos. La mayoría de los encuestados, representando el 57.9%, perciben una relación positiva entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio en la dimensión específica de confianza del personal, calificándola como "Buena". Aunque esta es una perspectiva alentadora, es fundamental abordar las percepciones de aquellos que consideran la relación como "Regular" o "Mala", constituyendo el 35.8% y el 6.3%, respectivamente. Para fortalecer la confianza del personal y garantizar una experiencia positiva para los usuarios, se recomienda implementar estrategias específicas, como programas de capacitación, reconocimiento del personal y promoción de una cultura organizacional que fomente la confianza y la colaboración.

Este enfoque contribuirá a consolidar la imagen positiva de la institución en términos de confianza del personal y, en última instancia, mejorar la calidad percibida del servicio.

**Objetivo Específico 4: Determinar la relación entre Imagen institucional y calidad del servicio en la dimensión comodidad de horario y ubicación de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023**

Se concluye que el Objetivo Específico 4, enfocado en determinar la relación entre la Imagen Institucional y la Calidad del Servicio en la dimensión de comodidad de horario y ubicación en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, presenta resultados predominantemente positivos. El 57.9% de los encuestados perciben una relación positiva entre la Imagen Institucional y la Calidad de Servicio, categorizándola como "Buena". A pesar de este resultado alentador, es crucial abordar las percepciones de aquellos que evalúan la relación como "Regular" y, más significativamente, como "Mala", constituyendo el 35.8% y el 6.3%, respectivamente. Para mejorar la calidad percibida en la dimensión de comodidad de horario y ubicación, se sugiere implementar estrategias específicas, como ajustes en los horarios de atención, mayor accesibilidad de las instalaciones y campañas de comunicación que destaquen estos aspectos positivos. Este enfoque contribuirá a consolidar la imagen positiva de la institución y mejorar la calidad percibida del servicio en relación con la comodidad y ubicación.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua continúe fortaleciendo sus estrategias de gestión de la imagen institucional, centrándose en mejorar la comunicación, aumentar la transparencia y fomentar interacciones positivas con la comunidad. Además, se sugiere desarrollar campañas específicas que destaquen los esfuerzos y logros de la institución, contribuyendo así a una percepción más positiva por parte de los ciudadanos. La implementación de estas acciones no solo consolidará una imagen institucional positiva, sino que también mejorará la calidad percibida del servicio prestado.

Se recomienda implementar programas de formación y capacitación específicos para el personal, con un enfoque en la atención al cliente y el desarrollo de habilidades empáticas. Estas acciones contribuirán a fortalecer la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio, particularmente en aspectos de responsabilidad y empatía del personal.

Se sugiere realizar mejoras en la infraestructura, modernización de equipos y optimización de recursos visibles para los usuarios. Estas acciones no solo consolidarán una imagen positiva de la institución en términos tangibles, sino que también mejorarán la experiencia general del servicio ofrecido, fortaleciendo la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio.

Se recomienda implementar programas de capacitación, reconocimiento del personal y promoción de una cultura organizacional que fomente la confianza y la colaboración. Estas estrategias contribuirán a consolidar una imagen positiva de la institución en términos de confianza del personal, mejorando así la calidad percibida del servicio.

Se recomienda realizar ajustes en los horarios de atención, garantizar mayor accesibilidad de las instalaciones y llevar a cabo campañas de comunicación que destaquen aspectos positivos relacionados con la comodidad y ubicación. Estas acciones mejorarán la calidad percibida del servicio en esta dimensión específica y contribuirán a consolidar una imagen positiva de la institución.

## Referencias

- Alcantar Enríquez, V., Maldonado Radillo, S., & Arcos Vega, J. (2015). Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: desarrollo y validación del instrumento. Ensenada, México: REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa, vol. 17, núm. 1, 2015, pp. 146-160.
- Cahuina Chura, M. (2014). Influencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de la unidad de gestión educativa local Arequipa Sur, 2014.
- Castañeda Mota, M. (2022). La científicidad de metodologías cuantitativa, cualitativa y emergentes. México: Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 16(1), e1555. <https://doi.org/10.19083/ridu.2022.1555>.
- Castro Maldonado, J., Gómez Macho, L., & Camargo Casallas, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. Tecnura, 27(75), 140-174. <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>.
- Cisneros Caicedo, A., Urdánigo Cedeño, J., Guevara García, A., & Garcés Bravo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. Ecuador: Dom. Cien., ISSN: 2477-8818. Vol. 8, núm. 1. Enero-marzo, 2022, pp. 1165-1185. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>.
- Cruz Sánchez, A., Orduña Carlos, M., & Álvarez Hernández, J. (2018). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. InnOvaciOnes de NegOciOs 15(30): 259-278.
- Deming, W. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos.
- Díaz Nishizaka, R. (2019). La imagen corporativa de la empresa prestadora de servicios Emapat S.A. Madre de Dios 2018. Lima, Perú: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5938/DIAZ\\_NR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5938/DIAZ_NR.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- García Vidal, G., De Miguel Guzmán, M., Guzmán Vilar, L., & Manzaba Hernández, A. (2020). La imagen corporativa en una compañía de transporte pesado, Santo Domingo Ecuador. Santo Domingo, Ecuador: Ciencias Holguín, 2020, vol. 26, núm. 3, Julio-Septiembre, ISSN: 1027-2127.
- Gonzales García, C. (2015). Tratamiento periodístico de las relaciones internacionales del Perú

desde la perspectiva del framing.

- Grandez Panduro , J. (2021). Imagen institucional y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2021.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL.
- Hurtado Villanueva, A., & Gonzalez Vallejos, R. (2015). La gestión y planificación municipal en el Perú. Revista Tecnológica-ESPOL, 28(4).
- Marcelo Avalos, M. (2018). Calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima 2018. Lima, Perú.
- Mejia Vargas, E., & Medina Huaman, G. (2019). Calidad de servicio y su relación con la imagen corporativa de la Municipalidad Distrital De Cerro Colorado, año 2019.
- Mendoza Mirabal, K. (2023). Calidad de servicio e imagen institucional de un hospital de la región Callao, 2023.
- Monar, P. (2020). Calidad de servicio e imagen institucional: caso de estudio GAD San Miguel de Bolívar. Revista de Investigación Enlace Universitario, 19(2), 72-83.
- Portugal Machaca, M., & Paredes Choquehuanca, N. (2019). Calidad de servicio y la percepción de la imagen corporativa en el área de hospitalización del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas IREN SUR, Arequipa en el segundo semestre del año 2018.
- Reaño Villalobos, J. (2021). Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019. Pimentel: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1>.
- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Perú: Tesis de Maestría, UNMSM.
- Romero Carazas, R. (2022). Calidad de servicio e imagen institucional de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero-Arequipa, 2022.
- Romero Carazas, R., Camargo, L., Roque, M., Flórez, E., Hernández, B., & Cabe, R. (2023). Calidad de servicios e imagen Institucional en los Gobiernos Locales. Puerto Madero Editorial Academica, 2(1), e25-e25.
- Salas Merino, F. (2021). Calidad de servicio e imagen institucional de la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Andina del Cusco, 2018.
- Salazar , R., Murrieta, M., & Alvarado, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la

perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913.

Sanchez Calderon, K. (2023). *Calidad de servicio en la imagen institucional de una clínica en Urdesa-Guayaquil*, 2023.

Soto Cañedo, C. (2015). *Gestión Pública*.

Squenda, N. (2008). *Instrumentos de Gestión Municipal*. Lima.

Villacorta Huaylinos, A. (2023). *Calidad del servicio educativo e imagen institucional en una institución educativa pública, Chaclacayo* 2022.

Yacelga Anaguano, P. (2022). *Factores de la imagen institucional, una perspectiva desde el Instituto Superior Tecnológico Cotacachi. Ecuador*:  
<https://doi.org/10.26621/ra.v1i27.843>.



## ANEXOS

### ANEXO 1 – MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Título del proyecto de tesis:</b>					
<b>Imagen Institucional y Calidad del Servicio en la Municipalidad de Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023</b>					
<b>Autora: Gómez Maldonado, Mauricio Juan de Dios</b>					
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipotesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Dimensiones</b>
¿Cuál es la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?	Determinar la relación entre Imagen institucional y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.	<p>Dado que, a nivel nacional y regional la imagen institucional presenta gran relevancia en la calidad del servicio es probable que podría existir relación entre imagen institucional y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua de Moquegua, 2023. Debido que existe mayor percepción que las instituciones públicas necesitan brindar un servicio de calidad que satisface a la población a comparación de instituciones privadas.</p>	<b>Variable 1</b>	<b>Instrumento 1:</b>	<b>Dimensiones de las estrategias de marketing</b>
			Imagen Institucional	Cuestionario de imagen institucional de Marcelo (2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Identidad Institucional</li> <li>•Comunicación Institucional</li> <li>•Realidad Institucional</li> </ul>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>		<b>Variable 2</b>	<b>Instrumento 2:</b>	<b>Dimensiones de intención de voto:</b>
¿Cuál es la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio en la dimensión responsabilidad y empatía del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?	Delimitar la relación entre Imagen institucional y calidad del servicio en la dimensión responsabilidad y empatía del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.				
¿Cuál es la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio en la dimensión aspectos tangibles del servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?	Describir la relación entre Imagen institucional y calidad del servicio en la dimensión aspectos tangibles del servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.		Calidad del Servicio	Cuestionario de calidad del servicio de Alcantar et al., 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tangibilidad</li> <li>•Confiabilidad</li> <li>•Capacidad de respuesta</li> <li>•Empatía</li> </ul>
¿Cuál es la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio en la dimensión confianza del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?	Establecer la relación entre Imagen institucional y calidad del servicio en la dimensión confianza del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.				
Cuál es la relación entre la imagen institucional y la calidad del servicio en la dimensión comodidad de horario y ubicación de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023	Determinar la relación entre Imagen institucional y calidad del servicio en la dimensión comodidad de horario y ubicación de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.				

## ANEXO 2 – CUESTIONARIO DE IMAGEN INSTITUCIONAL

### Estimado/a ciudadano/a:

Su opinión es fundamental para mejorar nuestros servicios. Este cuestionario busca entender cómo percibe la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua. Sus respuestas son confidenciales y nos ayudarán a identificar áreas de mejora y fortalezas.

Agradecemos sinceramente su participación, ya que juntos trabajamos por una municipalidad más eficiente y comprometida con su bienestar.

### Instrucciones:

A continuación, se le presenta una serie de preguntas el cual deberá leer y responder con una X de acuerdo a lo que ustedes consideren la respuesta correcta y las que se ajusten a la realidad.

1. De acuerdo
2. Parcialmente de acuerdo
3. Indeciso
4. En Desacuerdo
5. Completamente en Desacuerdo

<b>DIMENSION IDENTIDAD INSTITUCIONAL</b>	1	2	3	4	5
1. ¿Considera usted que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua tiene un prestigio reconocido a nivel local?					
2. ¿Está usted de acuerdo con que el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua posee valores éticos y profesionales sólidos?					
3. ¿Está usted de acuerdo con que el trabajo realizado por la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua tiene un impacto significativo en la comunidad y el bienestar público?					
4. ¿Cree usted que la vestimenta adecuada identifica claramente a los empleados que le brindan atención en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua?					
5. ¿Considera usted que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua está constantemente mejorando los servicios que ofrece a los ciudadanos?					
<b>DIMENSION COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>					
6. ¿Considera usted que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua ofrece una adecuada publicidad visual, auditiva y señalización para promocionar sus servicios y eventos?					
7. ¿Piensa usted que el personal que trabaja en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, especialmente en áreas de atención al ciudadano, proporciona información precisa y clara a los usuarios?					
8. ¿Opina usted que el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua emplea estrategias de trabajo en equipo para resolver eficazmente los problemas y necesidades de los ciudadanos?					
9. ¿Considera usted que el trato ofrecido por el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua refleja amabilidad, confianza y respeto hacia los ciudadanos que acuden en busca de servicios o información?					



DIMENSION REALIDAD INSTITUCIONAL					
10. ¿Cree usted que la atención al ciudadano que ofrece la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua es personalizada y adaptada a las necesidades individuales?					
11. ¿Opina usted que la distribución de servicios y atención en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua es equitativa para todos los ciudadanos que la requieren?					
12. ¿Considera usted que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua planifica de manera efectiva sus actividades y servicios para el beneficio de la comunidad?					
adecuadamente limpias y proporcionan un entorno cómodo para los ciudadanos que hacen uso de sus servicios?					
14. ¿Considera usted que la asistencia social desempeña un papel importante en la resolución de problemas y necesidades de los ciudadanos que acuden a la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua?					
15. ¿Cree usted que la infraestructura de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua contribuye eficazmente a la atención y servicio a los ciudadanos?					
16. ¿Cree usted que el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua recibe capacitación constante para brindar una atención óptima a los ciudadanos?					
17. ¿Considera usted que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua cuenta con el equipamiento y tecnología necesarios para sus funciones, sin excesos innecesarios?					
18. ¿Cree usted que los tiempos de espera para recibir atención en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua son los adecuados?					
19. ¿Considera usted que un trato personalizado por parte de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua mejora la calidad de los servicios ofrecidos?					
20. ¿Cree usted que la obtención de turnos para acceder a servicios municipales es ágil y eficiente en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua?					



## ANEXO 3 – CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

**Estimado/a ciudadano/a:**

Su opinión es invaluable para nosotros. Este cuestionario busca comprender su percepción sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua. Sus respuestas nos ayudarán a identificar áreas de mejora y fortalezas, permitiéndonos ofrecer servicios más eficientes y alineados con sus necesidades.

Agradecemos sinceramente su participación y confiamos en que sus aportes contribuirán significativamente a la mejora continua de nuestra institución.

**Instrucciones:**

A continuación, se le presenta una serie de preguntas el cual deberá leer y responder con una X de acuerdo a lo que ustedes consideren la respuesta correcta y las que se ajusten a la realidad.

1. Esencial
2. Útil pero no esencial
3. No Importante

PREGUNTAS	1	2	3
1. ¿Considera usted que las instalaciones de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua se encuentran limpias y ofrecen un entorno confortable y agradable para recibir servicios y trámites?			
2. ¿Opina usted que el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua mantiene una presentación personal adecuada y una vestimenta limpia al momento de brindar servicios?			
3. ¿Observa usted que el equipamiento y mobiliario utilizado en las áreas de atención al público de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua son apropiados para garantizar una prestación de servicio adecuada?			
4. ¿Considera usted que la documentación utilizada para trámites y servicios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua es apropiada y adecuada?			
5. ¿Cree usted que las instalaciones de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua están convenientemente ubicadas y son accesibles para el público en general?			
6. ¿Cuándo tiene algún problema con algún trámite en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, considera que el personal resuelve de manera rápida y eficaz?			
7. ¿El personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua cumple con los tiempos estipulados para la prestación de servicios y trámites?			
8. ¿Considera usted que el personal ofrece un servicio eficiente, sin cometer errores, en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua?			
9. ¿Si el personal promete realizar un trámite en un tiempo determinado, lo cumple con regularidad en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua?			
10. ¿En general, considera usted que el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua ofrece habitualmente un buen servicio?			
11. ¿Cree usted que el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua posee los conocimientos necesarios para brindar servicios de manera adecuada?			
12. ¿El personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua está siempre disponible para responder preguntas o peticiones de los usuarios?			
13. ¿A pesar de estar ocupado, el personal responde rápidamente las preguntas de los usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua?			
14. ¿Considera usted que el personal brinda información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua?			
15. ¿El personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua atiende problemas y preguntas de acuerdo a las necesidades individuales de cada usuario?			
16. ¿El personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua comprende las necesidades específicas de los usuarios?			
17. ¿Considera usted que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua tiene horarios convenientes para la atención al público?			

## ANEXO 4 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS - CUESTIONARIO DE IMAGEN INSTITUCIONAL

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE IMAGEN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : IDENTIDAD INSTITUCIONAL</b>							_____
1	¿Considera usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo tiene prestigio reconocido a nivel nacional?	X		X		X		_____
2	¿Cree usted que el uso correcto del uniforme le ayuda a identificar a los trabajadores que lo atienden en emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo?	X		X		X		_____
3	¿Está usted de acuerdo con que el personal del área de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo cuenta con valores éticos y profesionales?	X		X		X		_____
4	¿Está usted de acuerdo con que el trabajo que realiza el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo tiene un impacto en la salud?	X		X		X		_____
5	¿Considera usted que el hospital mejora permanentemente sus servicios?	X		X		X		_____
	<b>DIMENSIÓN 2 : COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que el Hospital Nacional dos de Mayo proporciona correctamente la publicidad visual, auditiva y señalizaciones para promocionar sus servicios?	X		X		X		_____
7	¿Considera usted que el personal de enfermería que labora el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo otorga información precisa al paciente?	X		X		X		_____
8	¿Cree usted que el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo utiliza la estrategia del trabajo en equipo para resolver los problemas de los pacientes?	X		X		X		_____
9	¿Considera Usted que el trabajo recibido por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo demuestra amabilidad, confianza y respeto?	X		X		X		_____
	<b>DIMENSIÓN 3 : REALIDAD INSTITUCIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	_____
10	¿Cree usted que la atención al cliente que brinda el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo es personalizada?	X		X		X		_____
11	¿Cree usted que la distribución de la atención en emergencia en el Hospital Nacional dos de Mayo es equitativa entre los pacientes?	X		X		X		_____
12	¿Considera usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo desarrolla sus actividades profesionales de manera planificada?	X		X		X		_____
13	¿Cree usted que el servicio de emergencia del Hospital nacional dos de Mayo cuenta con ambientes cómodos y limpios para los pacientes?	X		X		X		_____

14	¿Cree usted que en el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo la asistente social cumple un rol importante en la solución de los problemas de los pacientes?	X		X		X		—
15	¿Cree usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo posee una buena infraestructura que ayude en la atención al paciente?	X		X		X		—
16	¿Cree usted que el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo se encuentra capacitado constantemente para atender mejor a los pacientes?	X		X		X		—
17	¿Cree usted que el hospital cuenta con el equipamiento y tecnología necesaria para la atención médica?	X		X		X		—
18	¿Cree usted que el tiempo de espera para la atención de enfermería que se brinda en el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo es el adecuado?	X		X		X		—
19	¿Considera usted que el trato personalizado al paciente que se le brinda en el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo mejora su calidad de servicio?	X		X		X		—
20	¿Considera usted que la obtención de turno es inmediata?	X		X		X		—

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Willy Samuel Muñoz

DNI: 40287165

Especialidad del validador: Epidemiólogo

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 30 de Junio del 2018



Dr. Willy Samuel Muñoz

MEDICO CIRUJANO  
C.M.P. 48376

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE IMAGEN INSTITUCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : IDENTIDAD INSTITUCIONAL</b>							
1	¿Considera usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo tiene prestigio reconocido a nivel nacional?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que el uso correcto del uniforme le ayuda a identificar a los trabajadores que lo atienden en emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo?	✓		✓		✓		
3	¿Está usted de acuerdo con que el personal del área de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo cuenta con valores éticos y profesionales?	✓		✓		✓		
4	¿Está usted de acuerdo con que el trabajo que realiza el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo tiene un impacto en la salud?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que el hospital mejora permanentemente sus servicios?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que el Hospital Nacional dos de Mayo proporciona correctamente la publicidad visual, auditiva y señalizaciones para promocionar sus servicios?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que el personal de enfermería que labora el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo otorga información precisa al paciente?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo utiliza la estrategia del trabajo en equipo para resolver los problemas de los pacientes?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Usted que el trabajo recibido por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo demuestra amabilidad, confianza y respeto?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 : REALIDAD INSTITUCIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cree usted que la atención al cliente que brinda el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo es personalizada?	✓		✓		✓		
11	¿Cree usted que la distribución de la atención en emergencia en el Hospital Nacional dos de Mayo es equitativa entre los pacientes?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo desarrolla sus actividades profesionales de manera planificada?	✓		✓		✓		
13	¿Cree usted que el servicio de emergencia del Hospital nacional dos de Mayo cuenta con ambientes cómodos y limpios para los pacientes?	✓		✓		✓		

14	¿Cree usted que en el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo la asistenta social cumple un rol importante en la solución de los problemas de los pacientes?	✓		✓		✓	
15	¿Cree usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo posee una buena infraestructura que ayude en la atención al paciente?	✓		✓		✓	
16	¿Cree usted que el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo se encuentra capacitado constantemente para atender mejor a los pacientes?	✓		✓		✓	
17	¿Cree usted que el hospital cuenta con el equipamiento y tecnología necesaria para la atención médica?	✓		✓		✓	
18	¿Cree usted que el tiempo de espera para la atención de enfermería que se brinda en el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo es el adecuado?	✓		✓		✓	
19	¿Considera usted que el trato personalizado al paciente que se le brinda en el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo mejora su calidad de servicio?	✓		✓		✓	
20	¿Considera usted que la obtención de turno es inmediata?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ (Mg): FANNY COLLANA TORRES

DNI: 15763383

Especialidad del validador: Especialista en el área - UCI NEO

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 15 de Junio del 2018

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Nacional "Dos de Mayo"  
*[Firma]*  
FANNY BEATRIZ COLLANA TORRES  
Enfermera  
C. E. 20330

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE IMAGEN INSTITUCIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : IDENTIDAD INSTITUCIONAL</b>							
1	¿Considera usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo tiene prestigio reconocido a nivel nacional?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que el uso correcto del uniforme le ayuda a identificar a los trabajadores que lo atienden en emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo?	✓		✓		✓		
3	¿Está usted de acuerdo con que el personal del área de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo cuenta con valores éticos y profesionales?	✓		✓		✓		
4	¿Está usted de acuerdo con que el trabajo que realiza el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo tiene un impacto en la salud?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que el hospital mejora permanentemente sus servicios?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que el Hospital Nacional dos de Mayo proporciona correctamente la publicidad visual, auditiva y señalizaciones para promocionar sus servicios?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que el personal de enfermería que labora el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo otorga información precisa al paciente?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo utiliza la estrategia del trabajo en equipo para resolver los problemas de los pacientes?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Usted que el trabajo recibido por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo demuestra amabilidad, confianza y respeto?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 : REALIDAD INSTITUCIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cree usted que la atención al cliente que brinda el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo es personalizada?	✓		✓		✓		
11	¿Cree usted que la distribución de la atención en emergencia en el Hospital Nacional dos de Mayo es equitativa entre los pacientes?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo desarrolla sus actividades profesionales de manera planificada?	✓		✓		✓		
13	¿Cree usted que el servicio de emergencia del Hospital nacional dos de Mayo cuenta con ambientes cómodos y limpios para los pacientes?	✓		✓		✓		

14	¿Considera usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo la asistencia social cumple un rol importante en la solución de los problemas de los pacientes?	✓		✓		✓	
15	¿cree usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo posee una buena infraestructura que ayude en la atención del paciente?	✓		✓		✓	
16	¿ cree usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo se encuentra capacitado constantemente para atender mejor a los pacientes	✓		✓		✓	
17	¿Cree usted que el hospital cuenta con el equipamiento y tecnología necesaria para la atención medica?	✓		✓		✓	
18	¿cree usted que el tiempo de espera para la atención de enfermería que se brinda en el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo es el adecuado?	✓		✓		✓	
19	¿Considera usted que el trato personalizado al paciente que se le brinda en el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo mejora su calidad de servicio?	✓		✓			
20	¿considera usted que la obtención de turno es inmediata?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador:  Mg: ALCAS ZAPATA NOEL

DNI: 06167282

Especialidad del validador: Metodólogo

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 16 de Junio del 2018

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE IMAGEN INSTITUCIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : IDENTIDAD INSTITUCIONAL</b>							
1	¿Considera usted que el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo tiene prestigio reconocido a nivel nacional?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que el uso correcto del uniforme le ayuda a identificar a los trabajadores que lo atienden en emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo?	✓		✓		✓		
3	¿Está usted de acuerdo con que el personal del área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo cuenta con valores éticos y profesionales?	✓		✓		✓		
4	¿Está usted de acuerdo con que el trabajo que realiza el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo tiene un impacto en la salud?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que el hospital mejora permanentemente sus servicios?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Considera usted que el Hospital Nacional dos de Mayo proporciona correctamente la publicidad visual, auditiva y señalizaciones para promocionar sus servicios?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que el personal de enfermería que labora el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo otorga información precisa al paciente?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que el personal de enfermería del área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo utiliza la estrategia del trabajo en equipo para resolver los problemas de los pacientes?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Usted que el trabajo recibido por el personal de enfermería del área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo demuestra amabilidad, confianza y respeto?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 : REALIDAD INSTITUCIONAL</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿Cree usted que la atención al cliente que brinda el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo es personalizada?	✓		✓		✓		
11	¿Cree usted que la distribución de la atención en emergencia de pediatría en el Hospital Nacional dos de Mayo es equitativa entre los pacientes?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo desarrolla sus actividades profesionales de manera planificada?	✓		✓		✓		

13	¿Cree usted que el servicio de emergencia de pediatría del Hospital nacional dos de Mayo cuenta con ambientes cómodos y limpios para los pacientes?	✓		✓		✓	
14	¿Cree usted que en el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo la asistenta social cumple un rol importante en la solución de los problemas de los pacientes?	✓		✓		✓	
15	¿Cree usted que el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo posee una buena infraestructura que ayude en la atención al paciente?	✓		✓		✓	
16	¿Cree usted que el personal de enfermería del área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo se encuentra capacitado constantemente para atender mejor a los pacientes?	✓		✓		✓	
17	¿Cree usted que el hospital cuenta con el equipamiento y tecnología necesaria para la atención médica?	✓		✓		✓	
18	¿Cree usted que el tiempo de espera para la atención de enfermería que se brinda en el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo es el adecuado?	✓		✓		✓	
19	¿Considera usted que el trato personalizado al paciente que se le brinda en el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo mejora su calidad de servicio?	✓		✓		✓	
20	¿Considera usted que la obtención de turno es inmediata?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

DNI: 08687689

Especialidad del validador: PEDIATRA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 30 de Junio del 2018

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"  
*Rossana Bustamante*  
Dra. Rossana BUSTAMANTE  
C.M.E. 3000 R.N.E. 17102  
Jefe del Servicio de Pediatría, Emergencia y Cuidados Críticos

Firma del Experto Informante.