

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Gestión municipal y la calidad del servicio de
la Municipalidad Distrital de Pampacolca,
provincia Castilla, Arequipa 2024**

Fiorela Adriana Gamarra Cardenas
Monica Goyzueta Auccaille

Para optar el Título Profesional
de Licenciado en Administración

Cusco, 2025

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

A : M.A. SERGIO RAYMUNDO GALARZA MANRIQUE
Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Mg. Hugo Guillermo Segura Vega
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 21 de Agosto de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Gestión municipal y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Pampacolca, provincia Castilla, Arequipa 2024.

Autor:

Fiorela Adriana Gamara Cardenas – EAP. Administración
Monica Goyzueta Aucoaille – EAP. Administración

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 18 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- | | | |
|--|--|-----------------------------|
| • Filtro de exclusión de bibliografía | SI ☒ | NO ☐ |
| • Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº 10 de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"): | SI ☒ | NO ☐ |
| • Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante | SI ☒ | NO ☐ |

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos.....	vi
Lista de tablas.....	ix
Lista de Figuras.....	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
Capítulo I	15
Planteamiento del Estudio.....	15
1.1 Delimitación de la investigación.....	15
1.1.1 Territorial.....	15
1.1.2 Temporal	15
1.1.3 Conceptual.....	15
1.2 Planteamiento del problema.....	15
1.3 Formulación del problema	17
1.3.1 Problema general.....	17
1.3.2 Problemas específicos	17
1.4 Objetivos de la investigación.....	18
1.4.1 Objetivo general	18
1.4.2 Objetivos específicos.....	18
1.5 Justificación de la investigación	18
1.5.1 Justificación teórica.....	18

1.5.2 Justificación práctica	19
Capítulo II:	20
Marco Teórico	20
2.1. Antecedentes de Investigación.....	20
2.1.1. Artículos científicos	20
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.....	21
2.2. Bases Teóricas	25
2.2.1. Gestión Municipal	25
2.2.2. Calidad de servicio	28
2.3. Definición de términos básicos.....	30
Capítulo III.....	32
Hipótesis y Variables	32
3.1. Hipótesis	32
3.1.1. Hipótesis general	32
3.1.2. Hipótesis específicas	32
3.2. Identificación de variables	32
3.3. Operacionalización de variables	34
Capítulo IV	35
Metodología	35
4.1. Enfoque de investigación.....	35
4.2. Tipo de investigación.....	35
4.3. Nivel de investigación	35
4.4. Método de investigación.....	36
4.5. Diseño de investigación	36
4.6. Población y muestra.....	36

4.6.1. Población	36
4.6.2. Muestra	37
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos	41
Capítulo V.....	42
Resultados.....	42
5.1. Descripción del trabajo de campo.....	42
5.2. Presentación de resultados	42
5.2.1. Gestión Municipal	43
5.2.2. Calidad de servicio	48
5.3. Contratación de resultados	49
5.4. Discusión	53
Conclusiones	56
Recomendaciones	58
Referencias.....	59
Apéndices	64

Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	34
Tabla 2 Ficha técnica de la variable Gestión Municipal.....	38
Tabla 3 Ficha técnica de la variable Calidad de servicio	39
Tabla 4 Interpretación del coeficiente de “confiabilidad del instrumento”	41
Tabla 5 Nivel de Gestión Municipal.....	43
Tabla 6 Nivel de Planeación	44
Tabla 7 Nivel de organización	45
Tabla 8 Nivel de dirección.....	46
Tabla 9 Nivel de control	47
Tabla 10 Nivel de calidad de servicio	48
Tabla 11 Prueba de normalidad	49
Tabla 12 La Gestión municipal se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio.....	49
Tabla 13 Existe relación directa y significativa entre la planeación y la calidad de servicio..	50
Tabla 14 Existe relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicio	51
Tabla 15 Existe relación directa y significativa entre la dirección y la calidad de servicio	52
Tabla 16 Existe relación directa y significativa entre el control y la calidad de servicio	53

Lista de Figuras

Figura 1 Elementos que direccionan al desarrollo sostenible tanto social como económicamente	27
Figura 2 Nivel de Gestión Municipal.....	43
Figura 3 Nivel de Planeación.....	44
Figura 4 Nivel de Organización.....	45
Figura 5 Nivel de Dirección.....	46
Figura 6 Nivel de Control	47
Figura 7 Nivel de Calidad de servicio.....	48

Resumen

La investigación titulada «Gestión municipal y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pampacolca, provincia de Castilla, Arequipa, 2023» tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio en dicha institución. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo fundamental y nivel correlacional, con una muestra aleatoria simple de 305 pobladores mayores de edad —hombres y mujeres del distrito de Pampacolca—, a quienes se aplicó un cuestionario tipo Likert validado y con alta confiabilidad. Los resultados evidenciaron una correlación directa, positiva y significativa ($r = 0,892$) entre la gestión municipal y la calidad del servicio, lo que indica que una administración pública deficiente —sin proyectos, planes de acción, políticas de gestión ni inversión en obras de bienestar social— repercute negativamente en la calidad de los servicios ofrecidos a la población.

Palabras clave: Gestión Municipal, calidad de Servicio, municipalidad.

Abstract

The research entitled “Municipal Management and Service Quality in the District Municipality of Pampacolca, Castilla Province, Arequipa, 2023” aimed to determine the relationship between municipal management and service quality in said institution. The study followed a quantitative approach, was fundamental in type, and correlational in scope. A simple random sample of 305 adult residents—both men and women from the district of Pampacolca—was selected, and a validated and reliable Likert-scale questionnaire was applied. The results revealed a direct, positive, and significant correlation ($r = 0.892$) between municipal management and service quality, indicating that a deficient public administration—lacking projects, action plans, management policies, and investment in social welfare infrastructure—negatively affects the quality of services provided to the population.

Keywords: Municipal management, service quality, municipality.