

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“Calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - Año 2024”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTORA: Ñahuirima Nazario, Yoysi Madeleine**

**ASESOR: Linares Beraun, William Giovanni**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2024**

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión Administrativa  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

# D

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72611512

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Anibal Rivero Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
2	Callan Bacilio Richard	Maestro en educación, con mención en investigación y docencia superior	46825060	0000-0001-7959-403X
3	Rivera López Cecilia del Pilar	Maestra en administración y dirección de empresas	22404218	0000-0002-0215-1270

# H



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **11:30 horas del día 29 del mes de agosto del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero  
Mtro. Richard Callan Bacilio  
Mtra. Cecilia del Pilar Rivera López

**Presidente**  
**Secretario**  
**Vocal**

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 922-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHACABAMBA, PROVINCIA DE YAROWILCA, DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO - AÑO 2024**", presentada por la Bachiller, **ÑAHUIRIMA NAZARÍO, Yoysi Madeleine**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 16 (DIECISEIS) y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 12:32 horas del día 29 del mes de agosto del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero

DNI: 41693326

Código ORCID: 0000-0003-1423-2737

**PRESIDENTE**

Mtro. Richard Callan Bacilio

DNI: 46825060

Código ORCID: 0000-0001-7959-403X

**SECRETARIO**

Mtra. Cecilia del Pilar Rivera López

DNI: 22404218

Código ORCID: 0000-0002-0215-1270

**VOCAL**



# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: YOYSI MADELEINE ÑAHUIRIMA NAZARIO, de la investigación titulada "Calidad de servicio al usuario de la municipalidad distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - Año 2024", con asesor WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 575-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 24 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 08 de agosto de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370



# 10. YOYSI MADELEINE ÑAHUIRIMA NAZARIO.docx

## INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	8%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="https://distancia.udh.edu.pe">distancia.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://web.ins.gob.pe">web.ins.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO,  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## **DEDICATORIA**

Esta investigación va dedicada a mi madre Maura Nazario Nicolás porque día a día está conmigo en la buenas y malas. Levantándome la moral con su muestra de cariño total hacia mi persona, también agradezco su ayuda absoluta en mi formación personal y universitaria para lograr ser una gran profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a la Universidad De Huánuco, de manera grata al Programa Académico de Administración de Empresas, por haberme brindado los conocimientos para desarrollarme como profesional durante los años de estudio que me permitieron alcanzar altos niveles de conocimiento y capacidades para así desempeñarme en la carrera Administrativa.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la carrera profesional de Administración de Empresas, por haber infundido sus instrucciones y experiencias, que me sirven para progresar como profesional. También por brindarme sus conocimientos, que me sirven para poder egresar.

A mi asesor, el Magíster Giovanni Beraún Linares, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo de investigación, por el respeto a mis sugerencias e ideas, por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas.

Finalmente, agradecer a los usuarios que se apersonaron a atenderse en la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, Departamento de Huánuco, que participaron como la muestra de mi estudio y mediante el cual pude cumplir con el objetivo de la investigación.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	19
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO .....	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	23
2.2. BASES TEÓRICAS.....	24
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO.....	24
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	28



2.4. VARIABLE.....	29
2.4.1. VARIABLE DE ESTUDIO .....	29
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE .....	30
CAPÍTULO III.....	32
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.1.1. ENFOQUE .....	32
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	32
3.1.3. DISEÑO .....	32
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	33
3.2.1. POBLACIÓN.....	33
3.2.2. MUESTRA .....	33
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..	34
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	34
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS .....	35
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS ..	35
CAPÍTULO IV.....	36
RESULTADOS.....	36
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVOS .....	36
CAPÍTULO V.....	57
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	57
CONCLUSIONES .....	62
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
ANEXOS.....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	30
Tabla 2 Población .....	33
Tabla 3 ¿El personal mostró disposición para ayudarlo con su consulta o trámite? .....	36
Tabla 4 ¿El personal mantuvo una actitud respetuosa en todo momento durante su interacción?.....	37
Tabla 5 ¿Considera que el personal estaba capacitado para atender sus necesidades? .....	38
Tabla 6 ¿El personal respondió rápidamente a sus consultas o requerimientos? .....	39
Tabla 7 ¿Recibió información oportuna sobre el estado de su trámite? .....	40
Tabla 8 ¿El personal le proporcionó información detallada sobre los procedimientos a seguir en caso de tener alguna duda o problema?.....	41
Tabla 9 ¿Recibió información clara y precisa sobre los trámites o servicios que solicitó en la municipalidad? .....	42
Tabla 10 ¿Recibió información sobre los plazos o tiempos de respuesta para su trámite o solicitud? .....	43
Tabla 11 ¿Su trámite o solicitud fue completado dentro del plazo establecido por la municipalidad? .....	44
Tabla 12 ¿Considera que hay demoras innecesarias en la atención de trámites en la municipalidad? .....	45
Tabla 13 ¿Recibió el resultado deseado o esperado después de completar su trámite en la municipalidad?.....	46
Tabla 14 ¿Está satisfecho con el tiempo total que tomó recibir su servicio o completar su trámite en la municipalidad? .....	47
Tabla 15 ¿Considera que los servicios ofrecidos por la municipalidad son accesibles en términos de costo? .....	48
Tabla 16 ¿Ha experimentado algún cargo adicional o inesperado por los servicios prestados por la municipalidad? .....	49
Tabla 17 ¿Los documentos proporcionados por la municipalidad contienen instrucciones claras sobre cómo completarlos correctamente? .....	50

Tabla 18 ¿Ha recibido alguna vez información contradictoria o confusa por parte de la municipalidad? .....	51
Tabla 19 ¿El horario de atención de la municipalidad es conveniente para usted y se ajusta a sus necesidades? .....	52
Tabla 20 ¿Está satisfecho con la disponibilidad y eficacia de los canales de atención ofrecidos por la municipalidad? .....	53
Tabla 21 ¿Confía en la capacidad del personal de la municipalidad para brindarle un servicio de calidad?.....	54
Tabla 22 ¿Confía en que la municipalidad manejará sus datos personales de manera segura y confidencial? .....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿El personal mostró disposición para ayudarlo con su consulta o trámite? .....	36
Figura 2 ¿El personal mantuvo una actitud respetuosa en todo momento durante su interacción?.....	37
Figura 3 ¿Considera que el personal estaba capacitado para atender sus necesidades?.....	38
Figura 4 ¿El personal respondió rápidamente a sus consultas o requerimientos? .....	39
Figura 5 ¿Recibió información oportuna sobre el estado de su trámite? .....	40
Figura 6 ¿El personal le proporcionó información detallada sobre los procedimientos a seguir en caso de tener alguna duda o problema? .....	41
Figura 7 ¿Recibió información clara y precisa sobre los trámites o servicios que solicitó en la municipalidad? .....	42
Figura 8 ¿Recibió información sobre los plazos o tiempos de respuesta para su trámite o solicitud? .....	43
Figura 9 ¿Su trámite o solicitud fue completado dentro del plazo establecido por la municipalidad? .....	44
Figura 10 ¿Considera que hay demoras innecesarias en la atención de trámites en la municipalidad? .....	45
Figura 11 ¿Recibió el resultado deseado o esperado después de completar su trámite en la municipalidad?.....	46
Figura 12 ¿Está satisfecho con el tiempo total que tomó recibir su servicio o completar su trámite en la municipalidad? .....	47
Figura 13 ¿Considera que los servicios ofrecidos por la municipalidad son accesibles en términos de costo? .....	48
Figura 14 ¿Ha experimentado algún cargo adicional o inesperado por los servicios prestados por la municipalidad? .....	49
Figura 15 ¿Los documentos proporcionados por la municipalidad contienen instrucciones claras sobre cómo completarlos correctamente?.....	50
Figura 16 ¿Ha recibido alguna vez información contradictoria o confusa por parte de la municipalidad? .....	51

Figura 17 ¿El horario de atención de la municipalidad es conveniente para usted y se ajusta a sus necesidades? .....	52
Figura 18 ¿Está satisfecho con la disponibilidad y eficacia de los canales de atención ofrecidos por la municipalidad? .....	53
Figura 19 ¿Confía en la capacidad del personal de la municipalidad para brindarle un servicio de calidad?.....	54
Figura 20 ¿Confía en que la municipalidad manejará sus datos personales de manera segura y confidencial? .....	55

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado: Calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital De Chacabamba, Provincia De Yarowilca, Departamento De Huánuco - Año 2024. Tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba-2024.

La investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y de diseño no experimental-corte transaccional. La población lo conformaron 114 usuarios. La muestra fue de 88 usuarios que se apersonaron a atender en la Municipalidad Distrital de Chacabamba, 2024.

Por ende, se tuvo como resultado, que el 52.3% de los encuestados considera que a veces el personal le responde rápido a las consultas o requerimientos que realizan, en donde podemos determinar que el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca es positiva, es decir que se tiene en consideración la rápida atención y cumplir con los plazos establecidos ya que de esa manera se tendría usuarios satisfechos.

Finalmente se concluye que, el trato profesional durante la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024, se encuentra en un nivel medianamente positiva. Mediante estos resultados deducimos que el trato profesional por el trabajador de la Municipalidad es mediano positivo, por la que se debe mejorar con el fin de atender a las necesidades oportunamente.

**Palabras claves:** usuarios, municipalidad, calidad de servicio, valor público, cadena de servicios.



## ABSTRACT

The present research work, titled: Quality of service to the user of the District Municipality of Chacabamba, Province of Yarowilca, Department of Huánuco - Year 2024. Its general objective was: Determine the level of quality of service to the user of the District Municipality from Chacabamba-2024.

The research was of an applied type, with a quantitative approach, descriptive scope and non-experimental-transactional design. The population was made up of 114 users. The sample was 88 users who showed up to serve in the District Municipality of Chacabamba, 2024.

Therefore, the result was that 52.3% of those surveyed consider that sometimes the staff responds quickly to the queries or requirements they make, where we can determine that the level of quality of service to the user of the District Municipality of Chacabamba, Province of Yarowilca is positive, that is to say that rapid attention and compliance with established deadlines are taken into consideration since in this way we would have satisfied users.

Finally, it is concluded that the professional treatment during user service in the District Municipality of Chacabamba, province of Yarowilca, department of Huánuco - year 2024, is at a moderately positive level. Through these results we deduce that the professional treatment by the Municipality worker is moderately positive, which is why it must be improved in order to meet the needs in a timely manner.

**Keywords:** users, municipality, quality of service, public value, service chain.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación lleva como título: Calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, Departamento de Huánuco, año 2024, se centra en la problemática donde la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chacabamba presenta múltiples deficiencias que repercuten negativamente en la satisfacción de los pobladores y en la eficiencia de la administración pública. Estos problemas no solo afectan la percepción de la gestión municipal, sino que también dificultan la realización de trámites y la resolución de problemas comunitarios, lo que genera un ambiente de desconfianza entre los habitantes del distrito; por los diversos motivos mencionados nace la necesidad de realizar esta investigación con el propósito de identificar y abordar las carencias en la atención al usuario, que pueden incluir demoras en los trámites, falta de información clara y precisa, y deficiencias en la capacitación del personal. El problema general es: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024?, mientras que el objetivo general: Determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024. Esta investigación se justificó de manera teórica, práctica y metodológica; no contó con ninguna limitación. Como técnica se utilizó la encuesta, mientras que como instrumento el cuestionario. Los resultados que se han obtenido en la tabla 6 el 52.3% considera que a veces el personal le responde rápido a las consultas o requerimientos que realizan. Como conclusión se determinó que el nivel de calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba se encuentra en un nivel positivo.

La investigación se elaboró de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la Universidad de Huánuco. Este trabajo de investigación es presentado en cinco capítulos:

En el capítulo I, se examinó el problema de la investigación, describiendo el problema en general, así como la formulación del problema (general y

específicos), se estableció el objetivo general y los objetivos específicos. La investigación se justifica a través de tres perspectivas: teórica, práctica y metodológica. También se detallan las limitaciones y la viabilidad del estudio.

El Capítulo II, se desarrolló el marco teórico, presentando antecedentes de la investigación a nivel internacional, nacional y local. Este capítulo se basa en fundamentos teóricos que explican el tema desarrollado. Además, se incluyen las definiciones conceptuales de la investigación, la descripción de la variable de estudio y su operacionalización con sus respectivas dimensiones e indicadores.

En el capítulo III, se describió la metodología de la investigación, especificando el tipo de investigación, su enfoque, nivel y diseño. Se detalló la población y la muestra del estudio. La recolección de datos se realizó mediante encuestas, utilizando un cuestionario como instrumento. Finalmente, se presentaron las técnicas y métodos de análisis para el procesamiento de la información.

Capítulo IV, se presentaron los resultados obtenidos, los cuales fueron mostrados de manera estadística a través de tablas y gráficos.

Capítulo V, se abordó la discusión de los resultados; y finalmente, las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Globalmente, el principal desafío para cualquier organización radica en tener un servicio de calidad, implementando técnicas que conduzcan a un servicio óptimo y que influyan en la satisfacción de los usuarios. En el ámbito público, la inversión económica que realizan es crucial, debido a que proporciona equipos tecnológicos, materiales, insumos y personal para atender a los usuarios que solicitan los servicios respectivos. A pesar de eso muchos usuarios han demostrado su descontento con la forma en que son atendidos por los trabajadores de las entidades del Estado, señalando que el trato en muchas ocasiones no es el adecuado. Estas entidades tienen un sistema burocrático, por lo cual han descuidado la eficiencia y la rapidez en la atención, a pesar de los intentos por reducir los niveles de desaprobación por parte de los gobiernos. Esta problemática se presenta en muchas entidades en todo el mundo (Concha-Bendezú et al., 2022).

El desafío actual que enfrentan las instituciones del estado que están encargadas de proporcionar servicios públicos en todo el mundo, es lograr un nivel de calidad satisfactorio. Esto implica, en primer lugar, comprender las necesidades y expectativas de los ciudadanos, luego diseñar estrategias efectivas para satisfacer esas necesidades y, finalmente, evaluar el grado de satisfacción alcanzado por los usuarios. Esta última etapa es fundamental, ya que sin una comprensión o medición adecuada del nivel de satisfacción del usuario, no se puede afirmar que un servicio público sea de calidad, ni mucho menos aspirar a alcanzar ese estándar (Reyes-Zavala y Veliz-Valencia, 2021).

En el Perú, se reciben constantemente numerosas quejas de los usuarios de las diversas municipalidades, debido a que sus quejas no son gestionadas dentro de los plazos establecidos por la normativa. En muchos casos, los fallos resultan en violaciones de los principios legales y los derechos de los ciudadanos. Esta situación puede atribuirse en gran medida

a que no existe un plan de incentivos que motive el buen rendimiento de los empleados municipales y garantice un proceso adecuado y conforme a la normativa. Además, las decisiones políticas inapropiadas de la institución, así como las conductas inapropiadas de los trabajadores, impactan de manera directa a los ciudadanos y usuarios al no atender sus solicitudes dentro de los plazos establecidos por la ley (Villanueva et al., 2022). En el ámbito nacional, se observa que a pesar del empeño del gobierno por mejorar y modernizar las instituciones estatales y mejorar el flujo de atención, aún queda mucho por avanzar.

Según Ipsos (2017), en un estudio que realizó los usuarios identifican tres factores que no permiten que el Estado pueda proporcionar un servicio de calidad aceptable: el 43% menciona la excesiva burocracia en ciertos trámites, el 41% señala la falta de coordinación entre la información brindada por el personal y los estándares de servicio de la institución, y el 29% indica que falta eficiencia y capacitación. Estos resultados sugieren que la percepción del ciudadano sobre la gestión pública es negativa y que existe una expectativa de que el Estado implemente mejoras necesarias para brindar un buen servicio satisfactorio.

Se ha observado que la atención al público se ha llevado a cabo como una obligación laboral, sin implementar medidas efectivas para mejorar tanto las relaciones internas como externas en este ámbito. Las quejas de los usuarios suelen estar relacionadas con la baja calidad de atención proporcionada por el personal de la municipalidad, producto de un deficiente servicio general. La institución suele priorizar la gestión de recursos financieros, materiales y culturales, lo que resulta en la realización de tareas de manera apresurada. Estos indicios y sus causas apuntan hacia una conclusión clara: el deficiente servicio de atención de la municipalidad hacia los usuarios, lo cual contribuye a proyectar una imagen negativa de la misma (Quispe y Huárac, 2020).

A nivel local, se ha podido observar que la calidad del servicio brindado a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Chacabamba ha mostrado ser deficiente, esta situación se evidencia en diversos aspectos, tales como la

atención tardía a las solicitudes, la falta de respuestas claras y precisas, y la insuficiente disponibilidad de recursos y personal capacitado para atender los requerimientos de los habitantes. Estas deficiencias en el servicio han generado insatisfacción entre los usuarios y han afectado negativamente la percepción de la eficiencia y efectividad de la municipalidad, por ello es crucial que se implementen medidas correctivas para mejorar la calidad del servicio y así cumplir con las expectativas y demandas de la población local.

Por lo tanto, ante lo mencionado se observa una problemática donde la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chacabamba presenta múltiples deficiencias que repercuten negativamente en la satisfacción de los habitantes y en la eficiencia de la administración pública. Estos problemas no solo afectan la percepción de la gestión municipal, sino que también dificultan la realización de trámites y la resolución de problemas comunitarios, lo que genera un ambiente de desconfianza entre los habitantes del distrito. Por los diversos motivos nace la necesidad de realizar esta investigación con el propósito de identificar y abordar las deficiencias en la atención al usuario, que pueden incluir demoras en los trámites, falta de información clara y precisión, y deficiencias en la capacitación del personal. Con este estudio se busca comprender el impacto de estas deficiencias en la satisfacción de los ciudadanos y en la eficiencia de la administración pública, así como desarrollar estrategias y políticas para mejorar la calidad del servicio, fortaleciendo la confianza pública en la Municipalidad Distrital de Chacabamba y contribuyendo al bienestar general de la comunidad.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024?



## **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿En qué nivel se encuentra la dimensión trato profesional durante la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024?
- ¿En qué nivel se encuentra la dimensión información en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024?
- ¿En qué nivel se encuentra la dimensión tiempo de provisión en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024?
- ¿En qué nivel se encuentra la dimensión resultada de la gestión/entrega en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024?
- ¿En qué nivel se encuentra la dimensión accesibilidad en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024?
- ¿En qué nivel se encuentra la dimensión confianza en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Describir en qué nivel de se encuentra la dimensión trato profesional durante la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024.
- Conocer en qué nivel de se encuentra la dimensión información en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024.
- Describir en qué nivel de se encuentra la dimensión tiempo de provisión en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024.
- Describir en qué nivel de se encuentra la dimensión resultada de la gestión/entrega en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024.
- Conocer en qué nivel de se encuentra la dimensión accesibilidad en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024.
- Conocer en qué nivel de se encuentra la dimensión confianza en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

El estudio fue de gran relevancia por su amplia información respecto a las definiciones de diversos autores y demás estudios desarrollados con variables relacionadas a la calidad de servicio.

#### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

El estudio me permitió poder ampliar mis conocimientos respecto a la variable estudiada, de tal manera en que pueda determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024.

#### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La investigación siguió los procedimientos del método científico y permitió la elaboración de un instrumento para recolectar datos y analizarlos, consiguiendo así las respuestas de las poblaciones elegidas, de esa manera el estudio sirvió como base para futuros estudios.

#### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

No hubo limitaciones durante el desarrollo de esta investigación.

#### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación fue viable debido a que se contó con todos los medios necesarios para realizar el proyecto de investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Taípe y Tipanguano (2022), en su tesis: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD Municipal del Cantón Salcedo, en la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador. El objetivo de esta investigación es analizar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD Municipal del Cantón Salcedo. La metodología es de enfoque cuantitativo, de tipo documental, explicativa, de campo – descriptiva. La población del estudio consta de 65,000 personas, mientras que la muestra seleccionada es de 382 usuarios. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Tras analizar diversos conceptos relacionados con la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, se llegó a la conclusión de que la calidad del servicio es la capacidad de satisfacer las inquietudes de los usuarios. Actualmente, las empresas evalúan la calidad del servicio proporcionado por sus funcionarios utilizando máquinas que clasifican la atención como excelente, buena o mala, reflejando así el grado de satisfacción. Esta satisfacción es el sentimiento de placer que toda institución busca alcanzar y mantener, con el fin de cubrir los requerimientos de sus usuarios.

Naranjo (2020), en su tesis: La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el IESS, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El objetivo de esta investigación fue determinar la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del IESS. La metodología del estudio es de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo. La población del estudio fue de 84 760 usuarios, mientras que la muestra solo fueron 382. La técnica fue la encuesta y el instrumento el

cuestionario. Se llegó a la conclusión de que hay una relación del 63% entre las variables en el IESS, específicamente en el área de atención.

Gancino (2020), en su tesis: Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del GAD Municipal de Ambato, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El objetivo es determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en dicha Unidad del GAD Municipalidad de Ambato. El estudio tiene un enfoque cuantitativo y es de tipo descriptivo. La población consiste en 25,754 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra de 379 usuarios, a quienes se aplicó un cuestionario. Se llegó a la conclusión de que existen varios modelos para medir la calidad del servicio, siendo el modelo SERVQUAL la base de numerosos estudios en esta área. Sin embargo, las limitaciones de SERVQUAL han llevado al desarrollo de modelos alternativos. Uno de estos es el ACSI, que evalúa factores exógenos que influyen en la percepción del cliente sobre el servicio. Este modelo considera seis variables que representan diferentes fuerzas en las dimensiones de calidad percibida, expectativas y valor percibido. Estas dimensiones se correlacionan de izquierda a derecha, con flechas que indican los impactos.

## **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Arriola (2023), en su tesis: Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022, en la Universidad San Ignacio de Loyola. El objetivo de esta investigación fue determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de Lima Metropolitana. En cuanto a la metodología, el estudio adoptó un diseño no experimental de tipo correlacional con un enfoque cuantitativo. La población de estudio fueron los ciudadanos de un distrito de Lima Metropolitana, seleccionados mediante muestreo no probabilístico, resultando en una muestra de 384 habitantes. Se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, aplicando la

encuesta como técnica principal. Los resultados del estudio indicaron que hay una relación directa entre las variables, se encontró que esta relación tiene un coeficiente de correlación de  $Rho = 0.623$ . Como conclusión, la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2022.

Pérez (2022), en su tesis: Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Municipalidad Distrital de Iparia 2021, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Ucayali. El objetivo fue definir la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de usuarios en la municipalidad de Iparia 2021, esta investigación buscó mejorar continuamente la calidad del servicio y alcanzar niveles óptimos de satisfacción de los usuarios. Se utilizó un método descriptivo correlacional con un diseño transeccional. La muestra fue de 104 usuarios mediante dos cuestionarios. Para el análisis de datos, se empleó el software Excel y se procesó la información utilizando la correlación de Spearman ( $Rho$ ). Los hallazgos indicaron una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Iparía.

Aragón (2021), en su tesis: La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Camaná, 2021, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Alas Peruanas. El objetivo de este trabajo fue determinar la calidad de servicios y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Camaná, 2021. La metodología utilizada fue cuantitativa y de tipo aplicada, con un enfoque correlativo-descriptivo y un diseño no experimental transversal. Para obtener los resultados deseados, se empleó una encuesta como técnica y dos cuestionarios, utilizando escalas Likert, dirigidos a 100 empleados de la entidad. Mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, se encontró una relación positiva ( $X^2 = 111.960$ ,  $gl = 4$ ,



$p=0,000$ ), esto sugiere que mejorar la calidad de los servicios podría incrementar la satisfacción de los usuarios.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Poma (2023), en su tesis: Gestión administrativa y calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023, para optar el Título Profesional en Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco. Se busco determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria. La investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo-correlacional, que buscó describir y explicar conceptos sobre la gestión administrativa. Se utilizó un diseño no experimental. La población de estudio se dividió en dos grupos: el primero incluyó a 9 trabajadores y 1003 usuarios de la entidad. La muestra consistió en 9 trabajadores y 289 usuarios, a quienes se aplicó un cuestionario. La relación entre las variables se evaluó mediante la correlación de Pearson, obteniendo un valor de 0.890, indicando una correlación alta. Demostrando que una buena gestión administrativa está asociada con una buena calidad de servicio.

Jorge (2021), en su tesis: Calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín -2021, para optar el título profesional de Bachiller en la Universidad de Huánuco. Tuvo como propósito analizar cómo es el nivel de calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo progreso, Región San Martín – 2021. Fue de enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental. La población del estudio consta de 10,000 habitantes, mientras que la muestra seleccionada es de 70 personas. Se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos según el objetivo general revelan que un alto porcentaje de los ciudadanos encuestados se sienten satisfechos o insatisfechos con el nivel de calidad del servicio público. Se concluye que el nivel de calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo Progreso, es intermedio,

indicando que el servicio no se está proporcionando adecuadamente a los usuarios.

Cristancho (2021), en su tesis: La calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2021, para optar el Título Profesional en Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco. El propósito fue determinar cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad de Mariano Dámaso Beraún, 2021. La investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población fueron 849 personas y la muestra fue de 163 usuarios, a quienes se aplicó un cuestionario. Los hallazgos permiten concluir que en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun cuenta con buena calidad de servicio.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO**

Se refiere a la evaluación de la medida en que los servicios proporcionados por el Estado cumplen con las expectativas de la población. Esto está relacionado con la capacidad de los servicios para adaptarse a las condiciones de las personas, lo cual requiere que las entidades públicas se organicen de manera eficiente para alcanzar estos objetivos.

**Dimensiones:** Las dimensiones de esta investigación están establecidas en la **Norma Técnica** para la gestión de calidad de servicios en el sector público bajo los conductores que impactan en la satisfacción de las personas:

#### **➤ D1. Trato profesional durante la atención**

Son las acciones llevadas a cabo por el servidor público y la actitud que demuestra al ofrecer servicios a través de los diversos canales de atención disponibles en la entidad. Esto incluye aspectos como profesionalismo, empatía, respeto, igualdad en el trato hacia las

personas durante la prestación de servicios, así como conocimiento, entre otros atributos relevantes.

✓ **Indicadores**

• **Actitud de servicio en el personal**

Una actitud positiva en el personal implica tener el deseo, interés y disposición para ayudar a los demás de manera efectiva. Esta actitud se desarrolla con la práctica, mejorando las competencias personales, la capacidad para resolver problemas y dominar los procesos necesarios (Duque, 2005).

• **Contar con el personal preparado y formado para brindar un buen servicio**

El personal es crucial para obtener una ventaja competitiva, siendo un componente esencial en cualquier institución. Este elemento es fundamental para distinguirse en términos de competitividad, ya que debe ser demostrado, medido y comparado, ya sea a través de los servicios o productos que las organizaciones ofrecen a sus usuarios (Montoya y Boyero, 2016).

➤ **D2. Información**

Es la habilidad para proporcionar información de forma sencilla y clara, dar una comunicación transparente sobre los servicios ofrecidos. Además, implica la disposición para escuchar las opiniones de las personas a través de canales como el buzón de sugerencias y el libro de reclamaciones, con el fin de contribuir a la mejora continua de los servicios ofrecidos.

✓ **Indicadores**

• **Información en tiempo real del estado del trámite**

Los datos en tiempo real se refieren al proceso de analizar información para generar datos en tiempo real. Este proceso

implica que los datos sin procesar se analizan de inmediato para facilitar la toma de decisiones casi al instante (Espinoza y Nava, 2003).

- **Recibir información completa y sin errores**

Se refiere a un conjunto de procesos convencionales utilizados para gestionar el ciclo de vida de la información, desde su adquisición hasta su disposición final (Ríos, 2014).

➤ **D3. Tiempo de provisión**

Es el tiempo que una persona dedica para recibir los servicios ofrecidos por una entidad, desde que espera un servicio hasta que recibe el resultado final de la gestión. Este tiempo incluye la frecuencia con la que la persona debe visitar o contactar a la entidad, así como el cumplimiento de los plazos de tiempo.

✓ **Indicadores**

- **Menor tiempo de atención**

Es el menor tiempo de atención al cliente y la rapidez del servicio (Silva-Treviño et al., 2021).

- **Menor tiempo de espera para ser atendido**

Se define como el lapso de tiempo que transcurre desde que el usuario llega hasta que puede recibir atención (Gutiérrez et al., 2009).

➤ **D4. Resultado de la gestión/entrega**

Es la habilidad de la entidad para proporcionar servicios de manera adecuada, desde el primer contacto hasta la entrega final. Esta capacidad depende de la aplicación oportuna y eficaz de los procedimientos y normativas vigentes, así como del costo razonable asociado a los servicios recibidos.

✓ **Indicadores**

- **Menor costo por el servicio**

El costo más bajo del servicio se refiere al costo mínimo de integrar los flujos de información, físicos y monetarios de los procesos hasta que se hace la entrega final (Mejía y Higuera, 2015).

- **Sencillez en los documentos y formularios**

Se trata de la disciplina científica que se encarga de recopilar y gestionar diversas fuentes de conocimiento, almacenar la información, facilitar su recuperación y difundirla de manera rápida y eficiente (Sabés, 2008).

➤ **D5. Accesibilidad**

Es la accesibilidad de las personas a los servicios ofrecidos a través de los diversos canales de atención. Este aspecto incluye consideraciones como la seguridad integral en los lugares de atención, la infraestructura de cada canal, y horarios flexibles. Además, se contempla la posibilidad de ofrecer servicios en lengua originaria, así como sistemas de lectura o escritura táctil, entre otras adaptaciones necesarias.

✓ **Indicadores**

- **Mayores canales de atención**

Los canales de atención al cliente son los medios que una empresa ofrece para interactuar y comunicarse con su audiencia. Estos canales pueden emplearse para brindar soporte, gestionar reclamaciones, atender solicitudes, realizar ventas y otras funciones (García, 2016).

➤ **D6. Confianza**

Es la confianza que una entidad genera entre los usuarios. Esta confianza puede verse afectada si ocurre alguna incidencia que altere el resultado esperado (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

✓ **Indicadores**

- **Transparencia en la gestión del trámite**

Se refiere a la implementación de un sistema único para gestionar con transparencia todos los procesos del trámite, asegurando el adecuado manejo de los documentos en todas las fases y siendo transparente (Cerrillo y Casadesús, 2018).

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Cadena de servicios:** Es la relación que hay entre servicios, prestacionales o no prestacionales, que se brindan por una o más de una entidad y/o empresa pública, para mejorar la calidad de vida de las personas, considerando a lo largo de esta cadena el enfoque de valor público. Esta incluye a los servicios integrados, cadena de trámites, eventos de vida previstos en el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211 aprobado por Decreto Supremo N° 044 2019-PCM y otras modalidades que permitan cumplir con la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).
- **Cadena de valor:** Es un modelo descriptivo que permite visualizar las principales acciones de la administración pública, organizar las políticas y la provisión de bienes y servicios que estas conllevan, y adoptar una visión integral del funcionamiento gubernamental frente a los problemas públicos. En el centro del modelo se encuentran los eslabones de recursos, actividades, productos, resultados e impacto. Los procesos de una entidad corresponden a la parte de la cadena que incluye recursos, actividades y productos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).
- **Entorno:** Comprende una serie de factores como políticos, económicos, sociales, culturales, tecnológicos, ambientales y legales, entre otros, que afectan la calidad del servicio y el logro de los objetivos institucionales. Estos factores ayudan a identificar las necesidades y expectativas de las personas, lo cual requiere que los servicios se ajusten adecuadamente



para responder a estas demandas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

- **Valor público:** Se define como el efecto positivo en las variables sociales, generado cuando las intervenciones del sector público, como la provisión de bienes, servicios o regulaciones, cumplen con las necesidades y expectativas de la población, resultando en beneficios para la sociedad. Además, se mejora la eficiencia en la gestión interna mediante el uso eficaz y productivo de los recursos públicos, lo que contribuye directa o indirectamente a satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, y genera beneficios sociales (PCM, 2018). (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la gestión pública.)

## 2.4. VARIABLE

### 2.4.1. VARIABLE DE ESTUDIO

Calidad de servicio

#### **Dimensiones**

- Trato profesional durante la atención.
- Información.
- Tiempo de provisión.
- Resultado de la gestión/entrega.
- Accesibilidad.
- Confianza.

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Tabla 1

Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍTEMS
CALIDAD DE SERVICIO	Trato profesional durante la atención	Actitud de servicio en el personal	Ordinal	¿El personal mostró disposición para ayudarlo con su consulta o trámite?
		Contar con el personal preparado y formado para brindar un buen servicio		¿El personal mantuvo una actitud respetuosa en todo momento durante su interacción?
	Información	Información en tiempo real del estado del trámite		¿El personal mostró disposición para ayudarlo con su consulta o trámite?
		Recibir información completa y sin errores		¿El personal mantuvo una actitud respetuosa en todo momento durante su interacción?
Tiempo de provisión		Menor tiempo de atención	¿Recibió información oportuna sobre el estado de su trámite?	
		Menor tiempo de espera para ser atendido	¿El personal le proporcionó información detallada sobre los procedimientos a seguir en caso de tener alguna duda o problema?	
				¿Recibió información clara y precisa sobre los trámites o servicios que solicitó en la municipalidad?
				¿Recibió información sobre los plazos o tiempos de respuesta para su trámite o solicitud?
				¿Su trámite o solicitud fue completado dentro del plazo establecido por la municipalidad?
				¿Considera que hay demoras innecesarias en la atención de trámites en la municipalidad?
				¿Recibió el resultado deseado o esperado después de completar su trámite en la municipalidad?

---

		<p>¿Está satisfecho con el tiempo total que tomó recibir su servicio o completar su trámite en la municipalidad?</p> <p>¿Considera que los servicios ofrecidos por la municipalidad son accesibles en términos de costo?</p> <p>¿Ha experimentado algún cargo adicional o inesperado por los servicios prestados por la municipalidad?</p>
Resultado de la gestión/entrega	Menor costo por el servicio	<p>¿Los documentos proporcionados por la municipalidad contienen instrucciones claras sobre cómo completarlos correctamente?</p>
	Sencillez en los documentos y formularios	<p>¿Ha recibido alguna vez información contradictoria o confusa por parte de la municipalidad?</p>
Accesibilidad	Mayores canales de atención	<p>¿El horario de atención de la municipalidad es conveniente para usted y se ajusta a sus necesidades?</p> <p>¿Está satisfecho con la disponibilidad y eficacia de los canales de atención ofrecidos por la municipalidad?</p>
Confianza	Transparencia en la gestión del trámite	<p>¿Confía en la capacidad del personal de la municipalidad para brindarle un servicio de calidad?</p> <p>¿Confía en que la municipalidad manejará sus datos personales de manera segura y confidencial?</p>

---

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Este estudio se enfocó en una investigación aplicada, la cual se centra en la aplicación y el aprovechamiento de los conocimientos existentes, así como en la implementación y sistematización de la práctica basada en la investigación (Hernández et al., 2014).

##### **3.1.1. ENFOQUE**

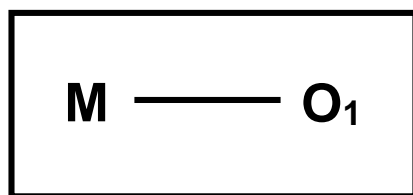
En la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo ya que en ello se aplicaron los datos para ser procesados y poder realizar el análisis estadístico, con el fin de reconocer tendencias en comportamientos (Hernández et al., 2014).

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

Hernández et al. (2014), los autores explican que el alcance del estudio consistió en revisar la literatura y la perspectiva del estudio, dependiendo de los objetivos para integrar las variables en estudio. En este sentido, la investigación actual fue descriptiva, lo que permite identificar las causas de los fenómenos y proporcionar un sentido claro de comprensión, con un enfoque altamente estructurado.

##### **3.1.3. DISEÑO**

El presente estudio correspondió a no experimental de corte transaccional, no experimental porque se realizan sin manipulación de variables, solo se observan los fenómenos en su entorno natural y de corte transaccional ya que la recolección de datos fue en un solo momento (Hernández et al, 2014).



M = Muestra..

O1 = Variable de estudio.

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.2.1. POBLACIÓN

La población se distingue por las particularidades temporales, geográficas y de contenido de un caso específico, al definir los criterios para elegir quiénes formaron parte y quiénes no de la muestra, mediante la selección basada en el estatus socioeconómico, genero, edad, entre otros (Hernández et al., 2014).

La población del presente estudio fue de 114 usuarios que se apersonaron a atender en la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, Departamento de Huánuco, durante el primer trimestre del año 2024.

**Tabla 2**

*Población*

MES	Nº COLABORADORES
ENERO	36
FEBRERO	42
MARZO	36
TOTAL	114

*Nota.* Gerencia de la Municipalidad Distrital de Chacabamba – Huánuco.

#### 3.2.2. MUESTRA

De acuerdo a Hernández et al. (2014), una muestra representa es una porción de la población y consiste en un grupo de elementos con atributos que los identifican como parte de la población de estudio.

Se aplicó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, siendo 88 los encuestados.

Según la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q)}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población=114

Z = Nivel de confianza=1,96 (95%)

p = Grado de Homogeneidad=0.50 (50%)

q = Grado de heterogeneidad =0.50 (50%)

E = Margen de error=5%

n = Tamaño de muestra=?

Reemplazando:  $n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 114}{(0,05^2 * (114 - 1)) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$

n = 88 encuestados.

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

##### ➤ **Técnica: Encuesta**

En este trabajo de investigación, se utilizó la encuesta como método para medir la variable. Se trata de una técnica principal para recopilar información que se basa en un conjunto organizado y coherente de preguntas, asegura la obtención de datos específicos de una muestra representativa de un grupo más grande de individuos (Hernández et al., 2014).

##### ➤ **Instrumento: Cuestionario**

El instrumento que fue empleado como herramienta de investigación es el cuestionario. Según los autores, se trata de un conjunto de preguntas relacionadas con una o más variables que se buscan evaluar (Hernández et al., 2014).

### **3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS**

Primero, se utilizó Microsoft Excel para organizar, limpiar y tabular los datos obtenidos de la encuesta y/o cuestionario. Esta herramienta ofreció una plataforma eficiente para manejar grandes volúmenes de datos, permitiendo la elaboración de tablas, gráficos y resúmenes estadísticos que ayudaron a entender inicialmente la información recopilada. Posteriormente, se empleó Microsoft Word para redactar los hallazgos y resultados del estudio en forma de informes y documentos escritos. Esta herramienta hizo posible la creación de informes bien estructurados y organizados, que comunicaron de manera clara y efectiva los resultados de la investigación.

### **3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

Para el procesamiento de datos se utilizó, lo siguiente:

- Se empleó el software Excel como herramienta de apoyo para la presentación y diseño de barras.
- WORD: Para el procesamiento de la información y la redacción del presente proyecto.

# CAPÍTULO IV

## RESULTADOS

### 4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVOS

**Tabla 3**

*¿El personal mostró disposición para ayudarlo con su consulta o trámite?*

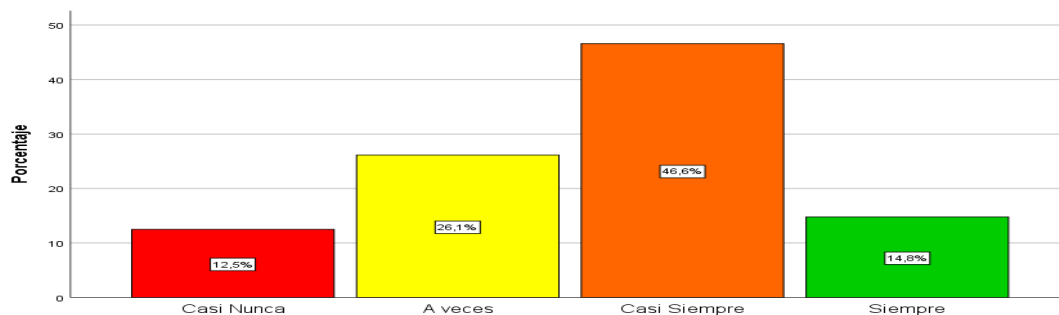
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	11	12,5	12,5	12,5
<b>A veces</b>	23	26,1	26,1	38,6
<b>Válido Casi Siempre</b>	41	46,6	46,6	85,2
<b>Siempre</b>	13	14,8	14,8	100,0
<b>Total</b>	88	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 1**

*¿El personal mostró disposición para ayudarlo con su consulta o trámite?*



Nota. Encuesta 2024.

### Análisis e interpretación

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 14.8% respondieron siempre, el 46.6% casi siempre, el 26.1% a veces y el 12.8% casi nunca. Con ello se concluye que la mayoría de las personas (casi el 61.4%) percibieron que el personal mostró disposición para ayudar en la mayoría de las ocasiones (siempre o casi siempre), un grupo significativo (26.1%) consideró que la disposición fue intermedia (a veces), sin embargo, un pequeño porcentaje (12.5%) sintió que el personal mostró poca disposición (casi nunca). En resumen, la mayoría de los encuestados tuvo una



experiencia positiva en términos de la disposición del personal para ayudar. Sin embargo, es importante considerar las opiniones de aquellos que no tuvieron una experiencia favorable para identificar áreas de mejora.

**Tabla 4**

*¿El personal mantuvo una actitud respetuosa en todo momento durante su interacción?*

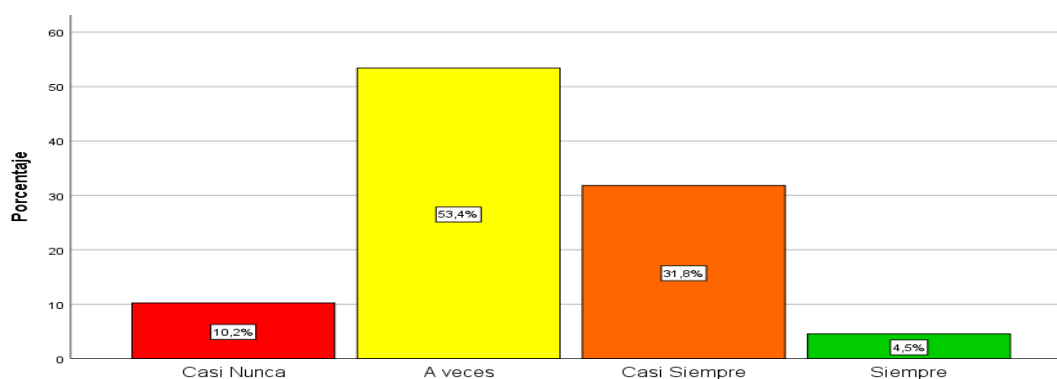
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	9	10,2	10,2	10,2
<b>A veces</b>	47	53,4	53,4	63,6
<b>Válido Casi Siempre</b>	28	31,8	31,8	95,5
<b>Siempre</b>	4	4,5	4,5	100,0
<b>Total</b>	88	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 2**

*¿El personal mantuvo una actitud respetuosa en todo momento durante su interacción?*



Nota. Encuesta 2024.

### **Análisis e interpretación**

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 4.5% respondieron siempre, el 31.5% casi siempre, el 53.4% a veces y el 10.2% casi nunca. Con ello se puede decir que un grupo significativo de las personas (casi el 36.3%) percibieron que el personal mantuvo una actitud respetuosa en la mayoría de las ocasiones (siempre o casi siempre), un que la mayoría (53.4%) consideró que la actitud fue intermedia (a veces), sin embargo, un pequeño porcentaje (10.2%) sintió que el personal mostró poca actitud respetuosa (casi nunca). En resumen, la mayoría de los encuestados tuvo una experiencia intermedia en términos de la actitud respetuosa del personal

durante la interacción. Sin embargo, es importante considerar las opiniones de aquellos que no tuvieron una experiencia favorable para identificar áreas de mejora.

**Tabla 5**

*¿Considera que el personal estaba capacitado para atender sus necesidades?*

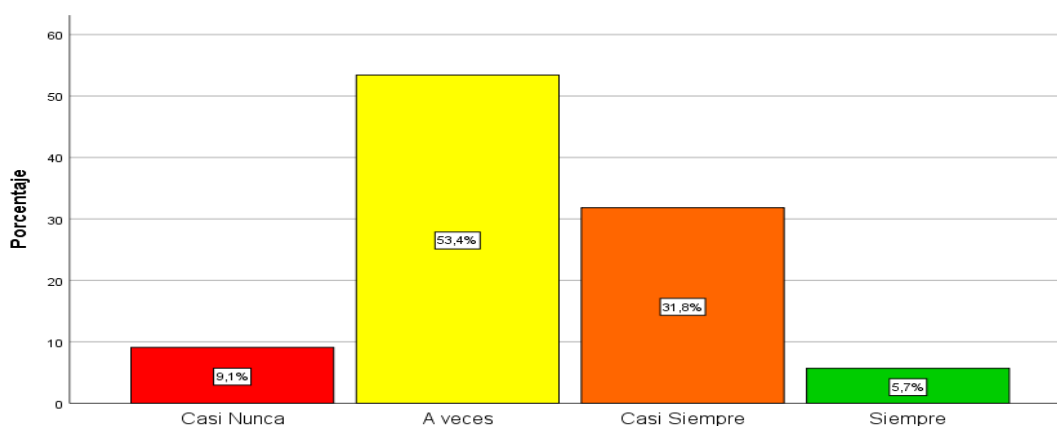
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	8	9,1	9,1
	A veces	47	53,4	62,5
	Casi Siempre	28	31,8	94,3
	Siempre	5	5,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Nota. Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 3**

*¿Considera que el personal estaba capacitado para atender sus necesidades?*



Nota. Encuesta 2024.

### **Análisis e interpretación**

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 5.7% respondieron siempre, el 31.8% casi siempre, el 53.4% a veces y el 9.1% casi nunca. Con ello podemos concluir que un grupo significativo de personas (casi el 37.5%) percibió que el personal estaba capacitado para atender sus necesidades en la mayoría de las ocasiones (siempre o casi siempre). La mayoría (el 53.4%) consideró que la capacitación del personal fue intermedia (a veces). Sin embargo, un pequeño porcentaje (el 9.1%) sintió que el

personal no estaba adecuadamente capacitado (casi nunca). En resumen, la mayoría de los encuestados tuvo una experiencia intermedia en términos de la capacitación del personal para atender sus necesidades. Es importante considerar las opiniones de aquellos que no tuvieron una experiencia favorable para identificar áreas de mejora.

**Tabla 6**

*¿El personal respondió rápidamente a sus consultas o requerimientos?*

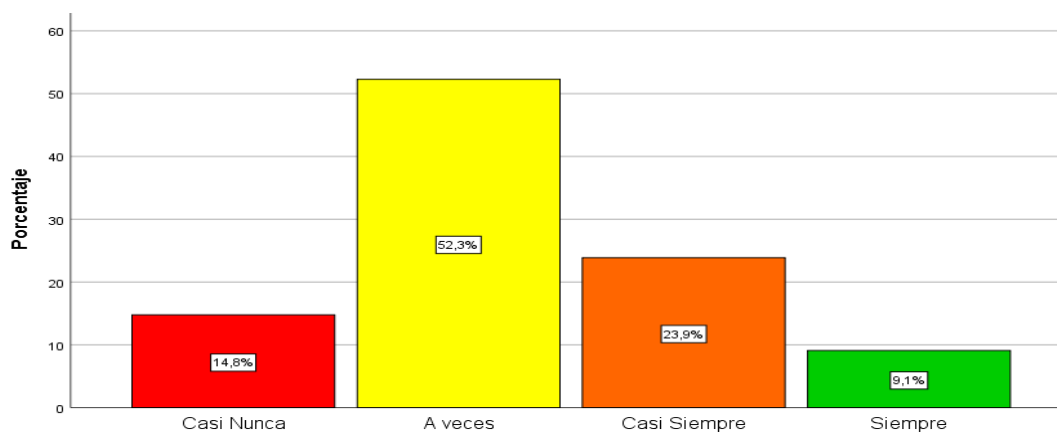
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	Casi Nunca	13	14,8	14,8	14,8
	A veces	46	52,3	52,3	67,0
	Casi Siempre	21	23,9	23,9	90,9
	Siempre	8	9,1	9,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota. Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 4**

*¿El personal respondió rápidamente a sus consultas o requerimientos?*



Nota. Encuesta 2024.

### **Análisis e interpretación**

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 9.1% respondieron siempre, el 23.9% casi siempre, el 52.3% a veces y el 14.8% casi nunca. Con ello podemos concluir que un grupo significativo de personas (casi el 33%) percibió que el personal respondió rápidamente en la mayoría de las ocasiones (siempre o casi siempre), la mayoría (el 52.3%) consideró que la capacidad de respuesta fue intermedia (a veces), sin embargo, un

porcentaje considerable (el 14.8%) sintió que el personal no respondió adecuadamente (casi nunca). En resumen, la mayoría de los encuestados tuvo una experiencia intermedia en términos de la capacidad de respuesta del personal. Es importante considerar las opiniones de aquellos que no tuvieron una experiencia favorable para identificar áreas de mejora.

**Tabla 7**

*¿Recibió información oportuna sobre el estado de su trámite?*

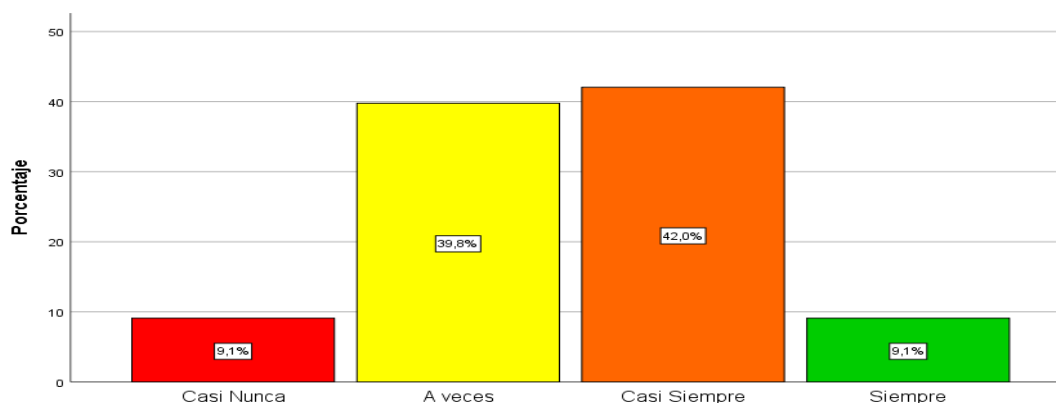
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	8	9,1	9,1	9,1
<b>A veces</b>	35	39,8	39,8	48,9
<b>Válido Casi Siempre</b>	37	42,0	42,0	90,9
<b>Siempre</b>	8	9,1	9,1	100,0
<b>Total</b>	88	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 5**

*¿Recibió información oportuna sobre el estado de su trámite?*



*Nota.* Encuesta 2024.

### **Análisis e interpretación**

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 9.1% respondieron siempre, el 42.0% casi siempre, el 39.8% a veces y el 9.1% casi nunca. Con ello podemos concluir que un grupo significativo de personas (casi el 51.1%) percibió que recibió información oportuna sobre el estado de su trámite en la mayoría de las ocasiones (siempre o casi siempre), la mayoría

(el 42.0%) consideró que la información fue proporcionada de manera intermedia (a veces), sin embargo, un pequeño porcentaje (el 9.1%) sintió que no recibió información oportuna (casi nunca). En resumen, la mayoría de los encuestados tuvo una experiencia positiva en términos de la información sobre su trámite. Es importante considerar las opiniones de aquellos que no tuvieron una experiencia favorable para identificar áreas de mejora.

**Tabla 8**

*¿El personal le proporcionó información detallada sobre los procedimientos a seguir en caso de tener alguna duda o problema?*

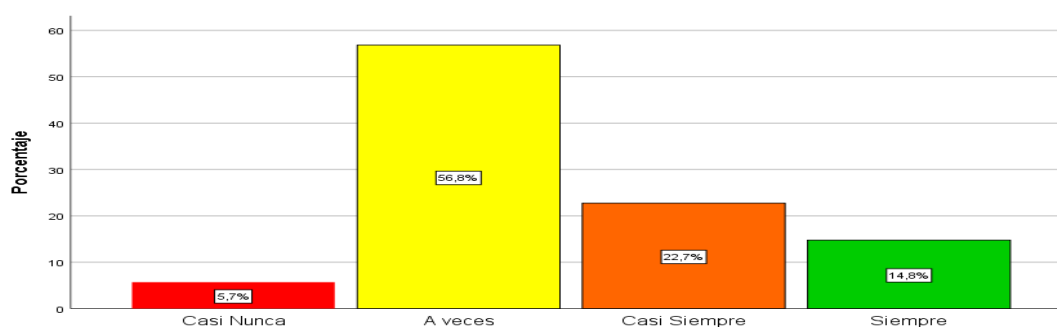
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	5	5,7	5,7	5,7
<b>A veces</b>	50	56,8	56,8	62,5
<b>Válido Casi Siempre</b>	20	22,7	22,7	85,2
<b>Siempre</b>	13	14,8	14,8	100,0
<b>Total</b>	88	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 6**

*¿El personal le proporcionó información detallada sobre los procedimientos a seguir en caso de tener alguna duda o problema?*



Nota. Encuesta 2024.

### **Análisis e interpretación**

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 14.8% respondieron siempre, el 22.7% casi siempre, el 56.8% a veces y el 5.7% casi nunca. Con ello podemos concluir que un grupo significativo de personas (casi el 37.5%) percibió que el personal proporcionó información detallada sobre los procedimientos en la mayoría de las ocasiones (siempre o casi siempre), la

mayoría (el 56.8%) consideró que la información proporcionada fue intermedia (a veces), sin embargo, un pequeño porcentaje (el 5.7%) sintió que el personal no proporcionó información detallada (casi nunca). En resumen, la mayoría de los encuestados tuvo una experiencia intermedia en términos de la información proporcionada por el personal sobre los procesos en caso de dudas o problemas. Es importante considerar las opiniones de aquellos que no tuvieron una experiencia favorable para identificar áreas de mejora.

**Tabla 9**

*¿Recibió información clara y precisa sobre los trámites o servicios que solicitó en la municipalidad?*

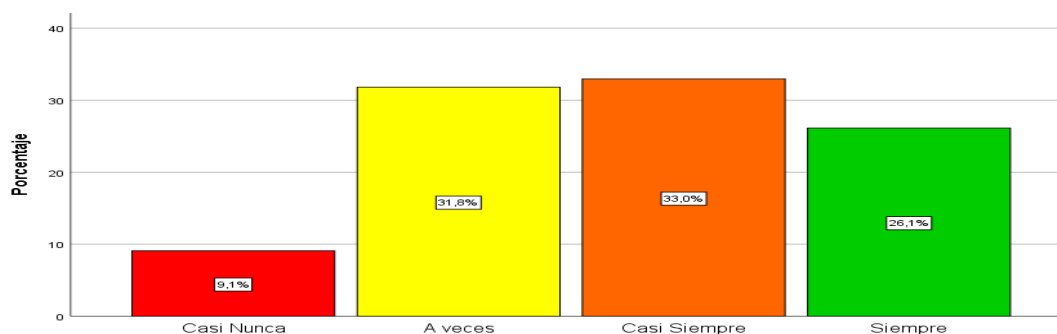
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	8	9,1	9,1	9,1
<b>A veces</b>	28	31,8	31,8	40,9
<b>Válido Casi Siempre</b>	29	33,0	33,0	73,9
<b>Siempre</b>	23	26,1	26,1	100,0
<b>Total</b>	88	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 7**

*¿Recibió información clara y precisa sobre los trámites o servicios que solicitó en la municipalidad?*



Nota. Encuesta 2024.

### **Análisis e interpretación**

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 26.1% respondieron siempre, el 33.0% casi siempre, el 31.8% a veces y el 9.1% casi nunca. Con ello podemos concluir que un grupo significativo de personas (casi el 59.1%) percibió que recibió información clara y precisa sobre los trámites o

servicios en la mayoría de las ocasiones (siempre o casi siempre), la mayoría (el 31.8%) consideró que la información proporcionada fue intermedia (a veces), sin embargo, un pequeño porcentaje (el 9.1%) sintió que no recibió información adecuada (casi nunca). En resumen, la mayoría de los encuestados tuvo una experiencia positiva en términos de la información proporcionada por el personal sobre los trámites o servicios. Es importante considerar las opiniones de aquellos que no tuvieron una experiencia favorable para identificar áreas de mejora.

**Tabla 10**

*¿Recibió información sobre los plazos o tiempos de respuesta para su trámite o solicitud?*

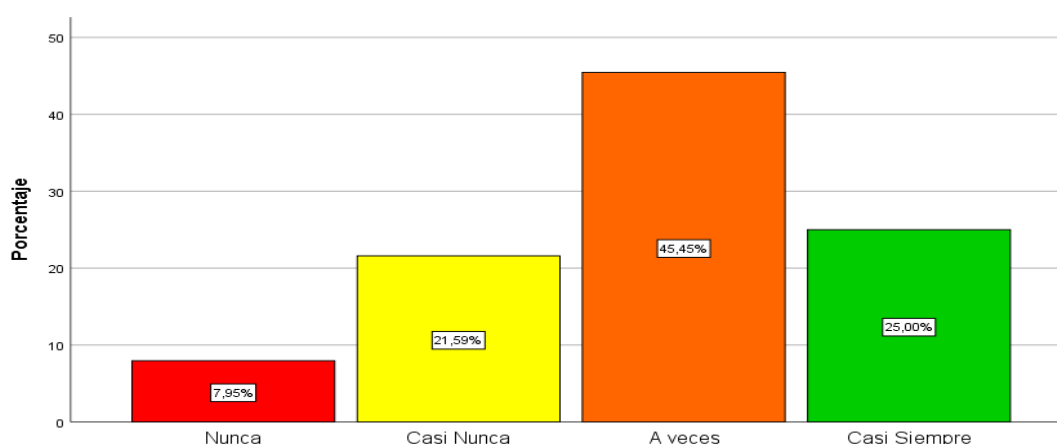
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	7	8,0	8,0	8,0
<b>Casi Nunca</b>	19	21,6	21,6	29,5
<b>Válido A veces</b>	40	45,5	45,5	75,0
<b>Casi Siempre</b>	22	25,0	25,0	100,0
<b>Total</b>	88	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 8**

*¿Recibió información sobre los plazos o tiempos de respuesta para su trámite o solicitud?*



*Nota.* Encuesta 2024.

### **Análisis e interpretación**

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 25.0% respondieron siempre, el 45.5% casi siempre, el 21.6% a veces y el 8.0% casi nunca. Con ello podemos concluir que un grupo significativo (casi el 70.5%)

percibió que recibió información sobre los plazos o tiempos de respuesta en la mayoría de las ocasiones (siempre o casi siempre), la mayoría (45.5%) consideró que la información fue proporcionada con regularidad (casi siempre), sin embargo, un pequeño porcentaje (8.0%) sintió que no se les proporcionó suficiente información (casi nunca). En resumen, la mayoría de los encuestados tuvo una experiencia positiva en términos de recibir información sobre los plazos o tiempos de respuesta, es importante considerar las opiniones de aquellos que no tuvieron una experiencia favorable para identificar áreas de mejora.

**Tabla 11**

*¿Su trámite o solicitud fue completado dentro del plazo establecido por la municipalidad?*

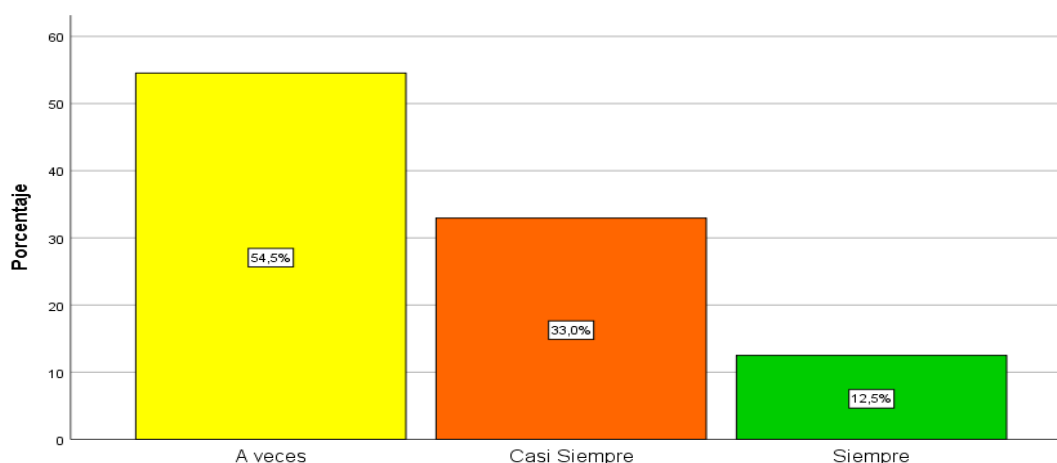
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>A veces</b>	48	54,5	54,5	54,5
	<b>Casi Siempre</b>	29	33,0	33,0	87,5
	<b>Siempre</b>	11	12,5	12,5	100,0
	<b>Total</b>	88	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 9**

*¿Su trámite o solicitud fue completado dentro del plazo establecido por la municipalidad?*



*Nota.* Encuesta 2024.

### **Análisis e interpretación**

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 12.5% respondieron siempre, el 33.0% casi siempre y el 54.5% a veces. Por ello,



podemos concluir que un grupo significativo (casi el 45.5%) percibió que Su trámite o solicitud fue completado dentro del plazo establecido en la mayoría de las ocasiones (siempre o casi siempre), la mayoría (54.5%) consideró que las demoras son intermedias (a veces), sin embargo, un pequeño porcentaje (12.5%) sintió que las demoras son constantes (siempre). En conclusión, la percepción de su trámite o solicitud fue completado dentro del plazo establecido variada. Es importante considerar las opiniones de aquellos que experimentan demoras constantes para identificar áreas de mejora.

**Tabla 12**

*¿Considera que hay demoras innecesarias en la atención de trámites en la municipalidad?*

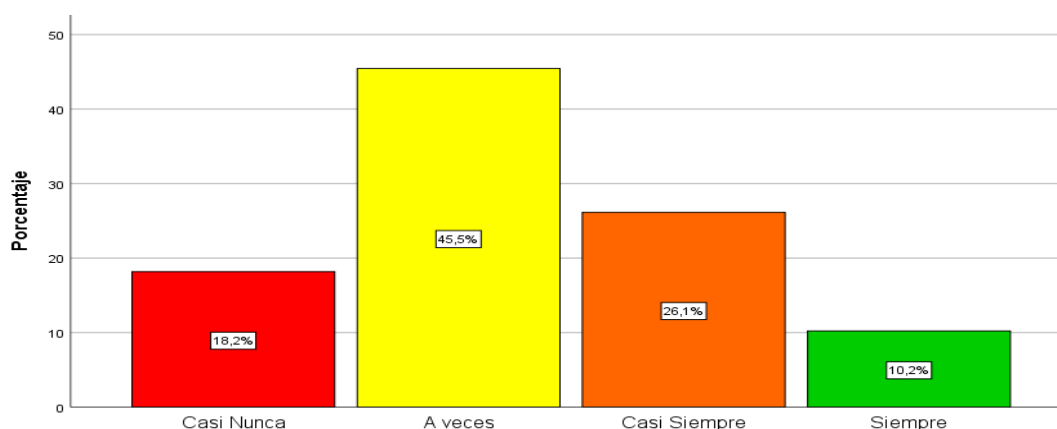
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	16	18,2	18,2	18,2
<b>A veces</b>	40	45,5	45,5	63,6
<b>Válido Casi Siempre</b>	23	26,1	26,1	89,8
<b>Siempre</b>	9	10,2	10,2	100,0
<b>Total</b>	88	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 10**

*¿Considera que hay demoras innecesarias en la atención de trámites en la municipalidad?*



Nota. Encuesta 2024.

### **Análisis e interpretación**

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 10.2% respondieron siempre, el 26.1% casi siempre, el 45.5% a veces y el 18.2% casi nunca. Mediante ello podemos concluir que un grupo significativo de

personas (casi el 36.3%) percibió que las demoras en la atención de trámites en la municipalidad fueron intermedias (siempre o casi siempre), la mayoría (45.5%) consideró que las demoras fueron frecuentes (a veces), sin embargo, un porcentaje considerable (18.2%) sintió que las demoras fueron más frecuentes (casi nunca). En general, los encuestados en su mayoría experimentó demoras en la atención de trámites en un nivel intermedio. Es importante considerar las opiniones de aquellos que percibieron demoras más frecuentes para identificar áreas de mejora.

**Tabla 13**

*¿Recibió el resultado deseado o esperado después de completar su trámite en la municipalidad?*

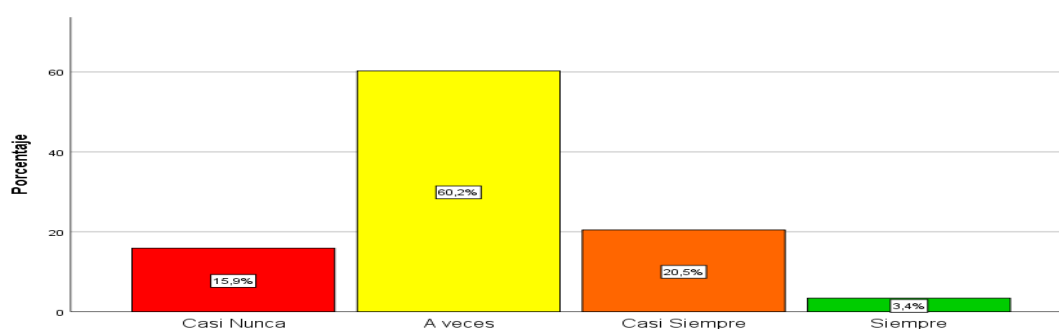
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	14	15,9	15,9	15,9
<b>A veces</b>	53	60,2	60,2	76,1
<b>Válido Casi Siempre</b>	18	20,5	20,5	96,6
<b>Siempre</b>	3	3,4	3,4	100,0
<b>Total</b>	88	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 11**

*¿Recibió el resultado deseado o esperado después de completar su trámite en la municipalidad?*



Nota. Encuesta 2024.

### **Análisis e interpretación**

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 3.4% respondieron siempre, el 20.5% casi siempre, el 60.2% a veces y el 15.9% casi nunca. Por ello podemos concluir que la mayoría de los encuestados (60.2%) experimentó resultados intermedios, ya que respondieron “a veces”.

Esto sugiere que la satisfacción con los resultados fue variable, un porcentaje significativo (20.5%) tuvo experiencias positivas (“casi siempre”), lo que indica que la municipalidad logró cumplir sus expectativas en la mayoría de los casos, sin embargo, un pequeño grupo (15.9%) expresó insatisfacción (“casi nunca”), lo que podría señalar áreas de mejora en los servicios municipales. En resumen, aunque en su mayoría los encuestados tuvo experiencias intermedias, es importante prestar atención a las opiniones de aquellos que no estuvieron satisfechos para identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicios.

**Tabla 14**

*¿Está satisfecho con el tiempo total que tomó recibir su servicio o completar su trámite en la municipalidad?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	11	12,5	12,5	12,5
<b>A veces</b>	32	36,4	36,4	48,9
<b>Válido Casi Siempre</b>	36	40,9	40,9	89,8
<b>Siempre</b>	9	10,2	10,2	100,0
<b>Total</b>	88	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 12**

*¿Está satisfecho con el tiempo total que tomó recibir su servicio o completar su trámite en la municipalidad?*



Nota. Encuesta 2024.

### **Análisis e interpretación**

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 10.2% respondieron siempre, el 40.9% casi siempre, el 36.4% a veces y el 12.5% casi nunca. Mediante ello podemos concluir que la mayoría de los

encuestados (40.9%) experimentó satisfacción intermedia, ya que respondieron “casi siempre”. Esto sugiere que, en la mayoría de los casos, el tiempo total fue aceptable para ellos, un porcentaje considerable (36.4%) tuvo experiencias variables (“a veces”), lo que indica que algunos trámites pueden haber sido más lentos o menos eficientes, sin embargo, un pequeño grupo (12.5%) expresó insatisfacción (“casi nunca”), lo que podría indicar las áreas de mejora en la eficiencia y rapidez. En resumen, aunque en su mayoría los encuestados tuvo experiencias intermedias, es importante considerar las opiniones de aquellos que no estuvieron satisfechos para encontrar las oportunidades de mejora en los tiempos de atención y trámite.

**Tabla 15**

*¿Considera que los servicios ofrecidos por la municipalidad son accesibles en términos de costo?*

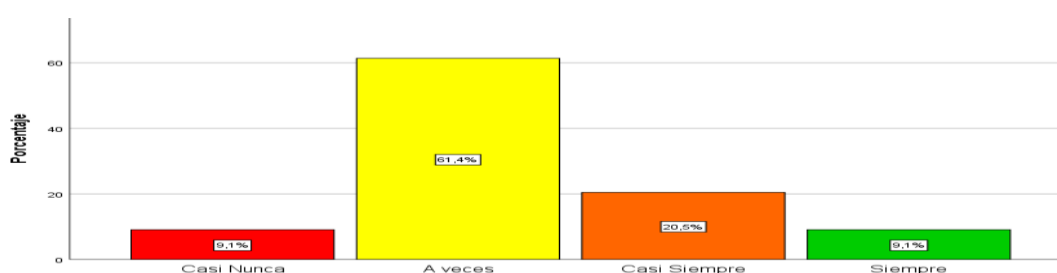
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	8	9,1	9,1	9,1
<b>A veces</b>	54	61,4	61,4	70,5
<b>Válido Casi Siempre</b>	18	20,5	20,5	90,9
<b>Siempre</b>	8	9,1	9,1	100,0
<b>Total</b>	88	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 13**

*¿Considera que los servicios ofrecidos por la municipalidad son accesibles en términos de costo?*



*Nota.* Encuesta 2024.

### **Análisis e interpretación**

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 9.1% respondieron siempre, el 20.5% casi siempre, el 61.4% a veces y el 9.1% casi nunca. Con ello podemos concluir que la mayoría de los encuestados (61.4%)

experimenta una percepción intermedia de accesibilidad en términos de costo, ya que respondieron “a veces”. Esto sugiere que algunos servicios pueden ser asequibles en ciertas ocasiones, pero no siempre, un porcentaje considerable (20.5%) tiene una percepción positiva (“casi siempre”), lo que indica que, en la mayoría de los casos, los servicios son accesibles en términos de costo, sin embargo, un pequeño grupo (9.1%) expresó insatisfacción (“casi nunca”), lo que podría señalar áreas de mejora en la asequibilidad. En resumen, aunque en su mayoría los encuestados tuvieron experiencias intermedias, es importante considerar las opiniones de aquellos que no perciben la accesibilidad en términos de costo para identificar oportunidades de mejora.

**Tabla 16**

*¿Ha experimentado algún cargo adicional o inesperado por los servicios prestados por la municipalidad?*

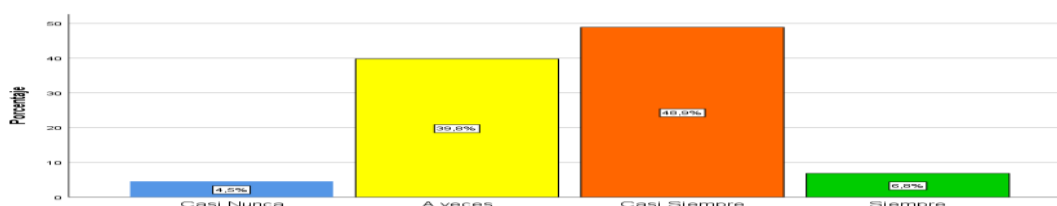
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	4	4,5	4,5	4,5
<b>A veces</b>	35	39,8	39,8	44,3
<b>Válido Casi Siempre</b>	43	48,9	48,9	93,2
<b>Siempre</b>	6	6,8	6,8	100,0
<b>Total</b>	88	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 14**

*¿Ha experimentado algún cargo adicional o inesperado por los servicios prestados por la municipalidad?*



Nota. Encuesta 2024.

### **Análisis e interpretación**

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 6.8% respondieron siempre, el 48.9% casi siempre, el 39.8% a veces y el 4.5% casi nunca. Con ello podemos concluir que la mayoría de los encuestados (48.9%) ha experimentado cargos adicionales o inesperados en sus trámites

municipales en la mayoría de las ocasiones (“casi siempre”). Esto sugiere que es un problema común, un porcentaje considerable (39.8%) ha tenido experiencias variables (“a veces”), lo que indica que algunos servicios pueden sorprender con cargos inesperados en ciertas ocasiones. sin embargo, un pequeño grupo (4.5%) expresó que casi nunca ha enfrentado cargos adicionales, lo que podría ser positivo en términos de transparencia y claridad en los costos. En resumen, aunque la mayoría de los encuestados ha tenido experiencias intermedias, es importante considerar las opiniones de aquellos que han enfrentado cargos inesperados para encontrar oportunidades de mejora en la comunicación y transparencia de los costos municipales.

**Tabla 17**

*¿Los documentos proporcionados por la municipalidad contienen instrucciones claras sobre cómo completarlos correctamente?*

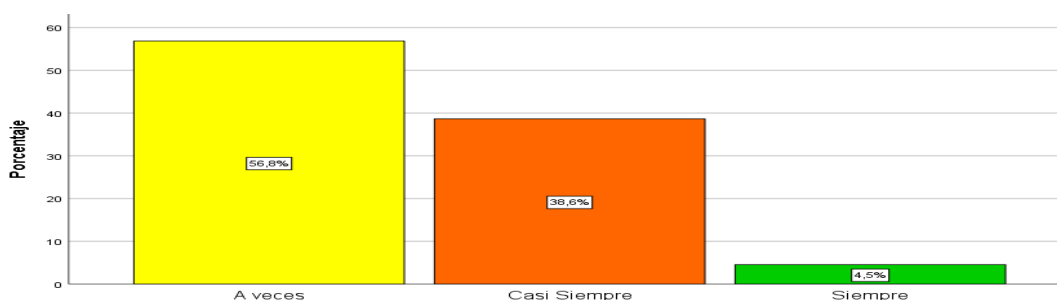
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>A veces</b>	50	56,8	56,8
	<b>Casi Siempre</b>	34	38,6	95,5
	<b>Siempre</b>	4	4,5	100,0
	<b>Total</b>	88	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 15**

*¿Los documentos proporcionados por la municipalidad contienen instrucciones claras sobre cómo completarlos correctamente?*



Nota. Encuesta 2024.

### **Análisis e interpretación**

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 4.5% respondieron siempre, el 38.6% casi siempre y el 56.8% a veces. Con ello podemos concluir que la mayoría de los encuestados (56.8%) experimenta

una percepción intermedia en cuanto a la claridad de las instrucciones en los documentos municipales, ya que respondieron “a veces”. Esto sugiere que la claridad puede variar según el caso, un porcentaje considerable (38.6%) tiene una percepción positiva (“casi siempre”), lo que indica que, mayormente las instrucciones son claras, sin embargo, un pequeño grupo (4.5%) expresó que siempre encuentra instrucciones claras, lo que podría ser positivo en términos de transparencia y comprensión. En resumen, aunque la mayoría de los encuestados tuvo experiencias intermedias, es importante considerar las opiniones de aquellos que no perciben claridad en las instrucciones para ubicar oportunidades de mejora en la redacción y presentación de los documentos municipales.

**Tabla 18**

*¿Ha recibido alguna vez información contradictoria o confusa por parte de la municipalidad?*

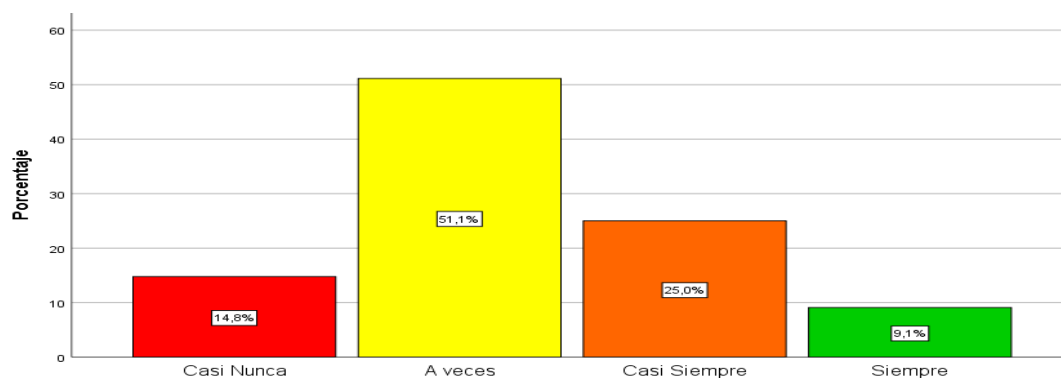
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	13	14,8	14,8	14,8
<b>A veces</b>	45	51,1	51,1	65,9
<b>Válido Casi Siempre</b>	22	25,0	25,0	90,9
<b>Siempre</b>	8	9,1	9,1	100,0
<b>Total</b>	88	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 16**

*¿Ha recibido alguna vez información contradictoria o confusa por parte de la municipalidad?*



*Nota.* Encuesta 2024.

## Análisis e interpretación

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 9.1% respondieron siempre, el 25.0% casi siempre, el 51.1% a veces y el 14.8% casi nunca. Con ello podemos concluir que un grupo significativo (34.1%) percibió que la municipalidad proporcionó información de manera consistente y clara (siempre o casi siempre), la mayoría (51.1%) consideró que la información fue intermedia (a veces), un pequeño porcentaje (14.8%) sintió que la información fue contradictoria o confusa (casi nunca). En resumen, la mayoría de los encuestados experimenta información contradictoria o confusa en ocasiones, lo que sugiere que la municipalidad podría beneficiarse de una comunicación más coherente y transparente. Identificar las áreas específicas donde se produce esta confusión ayudaría a implementar mejoras.

**Tabla 19**

*¿El horario de atención de la municipalidad es conveniente para usted y se ajusta a sus necesidades?*

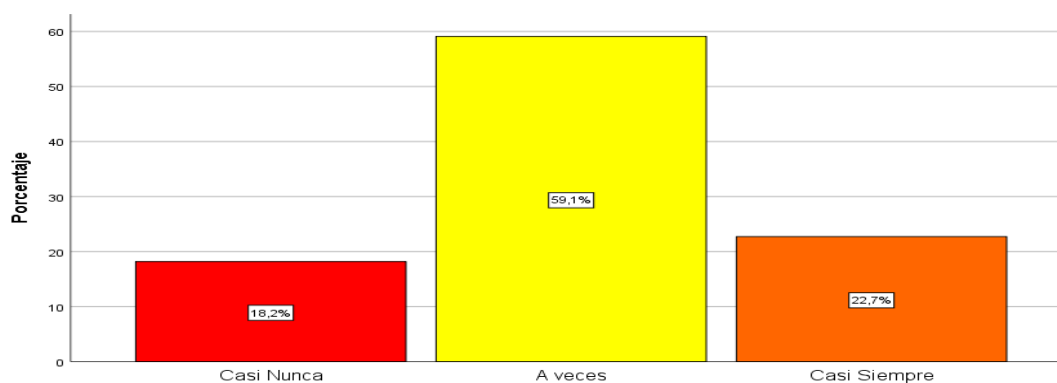
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	16	18,2	18,2
	A veces	52	59,1	77,3
	Casi Siempre	20	22,7	100,0
	Total	88	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 17**

*¿El horario de atención de la municipalidad es conveniente para usted y se ajusta a sus necesidades?*



Nota. Encuesta 2024.



## Análisis e interpretación

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 22.7% casi siempre, el 59.1% a veces y el 18.2% casi nunca. Con ello podemos concluir que un grupo significativo (22.7%) considera que el horario de atención es conveniente y se ajusta a sus necesidades la mayor parte del tiempo (casi siempre), la mayoría (59.1%) percibe que el horario es intermedio (a veces), lo que sugiere que podría haber oportunidades para mejorarlo, un pequeño porcentaje (18.2%) siente que el horario no es adecuado para sus necesidades (casi nunca). En resumen, la percepción sobre el horario de atención es variada, con una mayoría que lo considera intermedio. Es importante considerar las opiniones de aquellos que no están satisfechos para localizar áreas de mejora en la disponibilidad y conveniencia del horario.

**Tabla 20**

*¿Está satisfecho con la disponibilidad y eficacia de los canales de atención ofrecidos por la municipalidad?*

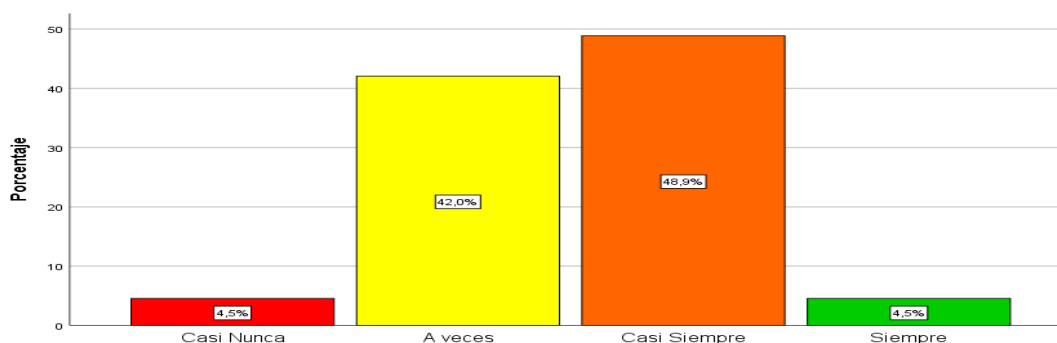
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	<b>Casi Nunca</b>	4	4,5	4,5
	<b>A veces</b>	37	42,0	46,6
<b>Válido</b>	<b>Casi Siempre</b>	43	48,9	95,5
	<b>Siempre</b>	4	4,5	100,0
	<b>Total</b>	88	100,0	100,0

*Nota.* Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 18**

*¿Está satisfecho con la disponibilidad y eficacia de los canales de atención ofrecidos por la municipalidad?*



*Nota.* Encuesta 2024.

## Análisis e interpretación

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 4.5% respondieron siempre, el 48.9% casi siempre, el 42.0% a veces y el 4.5% casi nunca. Mediante ello se puede concluir que Un grupo pequeño (4.5%) está muy satisfecho con la disponibilidad y eficacia de los canales de atención (siempre), la mayoría (48.9%) se siente satisfecha en general (casi siempre), un porcentaje considerable (42.0%) considera que la experiencia es intermedia (a veces), otro pequeño grupo (4.5%) no está satisfecho con los canales de atención (casi nunca). En resumen, en su mayoría los encuestados tiene una experiencia positiva o intermedia con los canales de atención. Sin embargo, es importante considerar las opiniones de aquellos que no están satisfechos para conocer las áreas de mejora en la disponibilidad y eficacia de los servicios ofrecidos.

**Tabla 21**

*¿Confía en la capacidad del personal de la municipalidad para brindarle un servicio de calidad?*

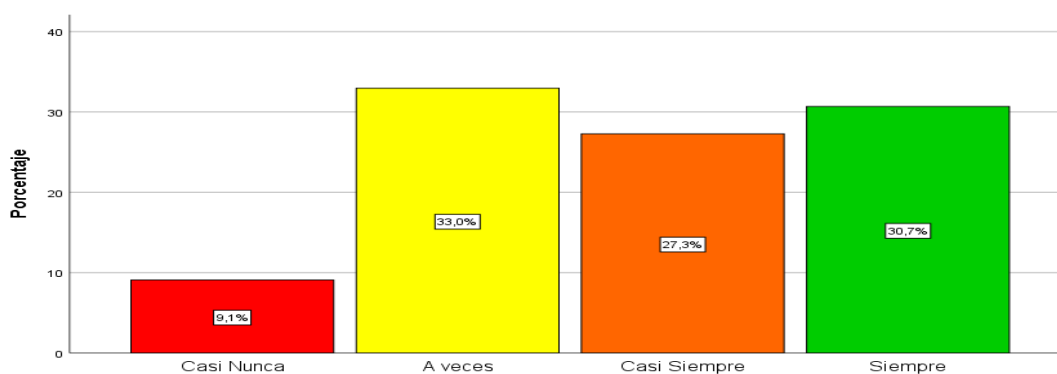
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	8	9,1	9,1	9,1
<b>A veces</b>	29	33,0	33,0	42,0
<b>Válido Casi Siempre</b>	24	27,3	27,3	69,3
<b>Válido Siempre</b>	27	30,7	30,7	100,0
<b>Total</b>	88	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 19**

*¿Confía en la capacidad del personal de la municipalidad para brindarle un servicio de calidad?*



*Nota.* Encuesta 2024.

## Análisis e interpretación

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 30.7% respondieron siempre, el 27.3% casi siempre, el 33.0% a veces y el 9.1% casi nunca. Con ello se puede concluir que un grupo significativo (30.7%) confía plenamente en la capacidad del personal para ofrecer un servicio que sea de calidad (siempre), otro porcentaje considerable (27.3%) tiene una alta confianza en el personal (casi siempre), la mayoría (33.0%) considera que la confianza es intermedia (a veces) y un pequeño grupo (9.1%) no confía en la capacidad del personal (casi nunca). En resumen, la percepción sobre la capacidad del personal para dar un servicio de calidad es variada, con una mayoría que tiene al menos una confianza intermedia. Es importante considerar las opiniones de aquellos que no confían plenamente para localizar las áreas de mejora y reforzar la confianza en el servicio.

**Tabla 22**

*¿Confía en que la municipalidad manejará sus datos personales de manera segura y confidencial?*

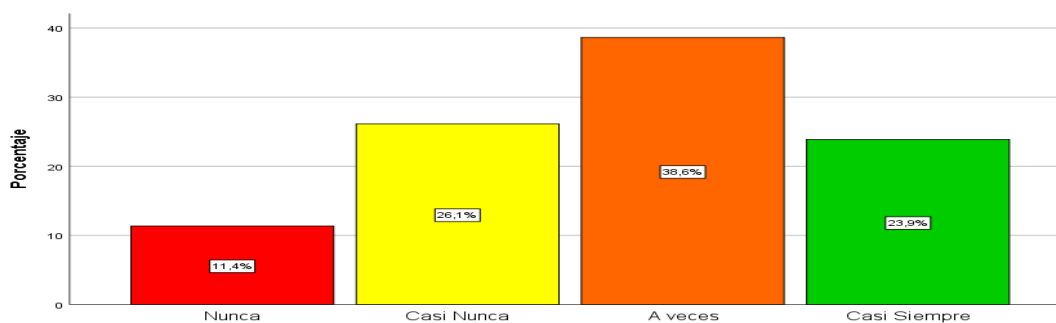
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	10	11,4	11,4	11,4
<b>Casi Nunca</b>	23	26,1	26,1	37,5
<b>Válido A veces</b>	34	38,6	38,6	76,1
<b>Casi Siempre</b>	21	23,9	23,9	100,0
<b>Total</b>	88	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta 2024.

Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 20**

*¿Confía en que la municipalidad manejará sus datos personales de manera segura y confidencial?*



*Nota.* Encuesta 2024.

## **Análisis e interpretación**

Ante la interrogante, los encuestados respondieron lo siguiente: el 23.9% casi siempre, el 38.6% a veces, el 26.1% casi nunca y el 11.4% nunca. Por ello se puede concluir que un grupo significativo (23.9%) confía en que la municipalidad manejará sus datos de manera segura y confidencial la mayor parte del tiempo (casi siempre), la mayoría (38.6%) tiene una percepción intermedia (a veces), lo que sugiere que podría haber oportunidades para mejorar la confianza, un porcentaje considerable (26.1%) siente que la seguridad y confidencialidad son insuficientes (casi nunca) y un pequeño grupo (11.4%) no confía en absoluto en el manejo de sus datos (nunca). En resumen, la percepción sobre la seguridad y confidencialidad de los datos manejados por la municipalidad es variada. Es crucial considerar las opiniones de aquellos que no confían para conocer las áreas de mejora y reforzar la confianza en la gestión de datos.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- De acuerdo al objetivo general identificar el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, Departamento de Huánuco - año 2024, los hallazgos obtenidos en la tabla 6 el 52.3% considera que a veces el personal le responde rápido a las consultas o requerimientos, por otra parte, en la tabla 7 el 42% indican que casi siempre las personas reciben información oportuna sobre el estado de su trámite, Así mismo en la tabla 14 se evidencia que el 40.9% indica que casi siempre se sienten satisfecho con el tiempo que tomó recibir el servicio o completar su trámite, también se aprecia en la tabla 15 que el 61.4% considera que a veces son accesibles en términos de costos, dichos resultados podemos contrastar con la investigación desarrollado por Aragón (2021), donde llega a concluir que ante un aumento de calidad de servicio hace que se aumente la satisfacción de los usuarios de la institución pública, si bien es cierto que la calidad siempre va tener la influencia en la satisfacción. En ese contexto mediante los resultados contrastados podemos determinar que el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad de Chacabamba, Provincia de Yarowilca es positiva, es decir que se tiene en consideración la rápida atención y cumplir con los plazos ya que de esa manera se tendría usuarios satisfechos.
- De acuerdo al objetivo específico 1, en qué nivel de se encuentra la dimensión trato profesional durante la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024, según los hallazgos en la tabla 3 un 46.6% indican que el persona ha mostrado en todo momento la disposición para que lo ayude en sus trámites y consultas, también se observa en la tabla 4 el 53.4% indican que a veces el personal mantuvo una actitud respetuosa, así mismo el personal indica en la tabla 5 un 53.4% que el personal a veces está capacitado para atender a las

necesidades de las personas, estos resultados podemos contrastar con la investigación desarrollado por Taípe y Tipanguano (2022), donde llega a concluir que la calidad de servicio que se entrega a los usuarios va depender de las inquietudes y requerimientos de los usuarios, para ello se requiere en que se debe evaluar a los usuarios de cómo ha sido la atención que ha recibido por la que esto ayuda a determinar si ha sido bueno o malo y mediante ello se busca mejorar como el trato al personal. En ese sentido podemos decir que mediante los resultados encontrado el trato profesional en la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca se encuentra en un nivel medianamente positiva ya que en su mayoría indican que a veces el personal demuestra actitud o comportamientos adecuados.

- De acuerdo al objetivo específico 2, identificar en qué nivel de se encuentra la dimensión información en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024, mediante los hallazgos de la tabla 8 se aprecia que el 56.8% indican que a veces el personal proporciona información detallada sobre los procedimientos que debe seguir en caso se presente algunas inconveniencias, así mismo en la tabla 9 se aprecia un 33% que casi siempre recibe la información clara y precisa sobre el trámite o servicios que ha solicitado, por otra parte, en la tabla 10 un 45.5% indican que a veces recibe la información sobre los plazos de respuesta de sus trámites que han realizado; dichos resultados podemos contrastar con la investigación que ha desarrollo por Jorge (2021), donde llega a concluir que los usuarios manifestaron que se encuentran satisfecho y poco satisfecho con el servicio también se evidencio que no se brinda adecuadamente el servicio a los usuarios. En ese sentido podemos decir el nivel de información en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca se encuentra medianamente positiva ya que algunas veces no se trata adecuadamente a los usuarios generando así en algunos una satisfacción.

- De acuerdo al objetivo específico 3, identificar en qué nivel de se encuentra la dimensión tiempo de provisión en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024, en los hallazgos obtenidos se evidencia en la tabla 11 el 54.5% consideran que a veces sus trámites o alguna de sus solicitudes ha sido atendido dentro de los plazos que se tiene establecido, así mismo en la tabla 12 un 45.2% indican también que a veces se demoran innecesariamente en su atención de sus trámites, por otra parte, en la tabla 13 un 60.2% indican que a veces ha recibido resultados deseados después de que hayan completado su trámite; por la que podemos contrastar estos resultados con la investigación desarrollado por Arriola (2023), donde llega a concluir que se determinó la existencia entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario por la que la Municipalidad de Lima analiza y ofrece un servicio de calidad permitiendo de esa manera la incrementación de la satisfacción del usuario teniendo las previsiones necesarias para su atención. En ese sentido en nivel de provisión en la atención al usuario de la Municipalidad de Chacabamba, Provincia de Yarowilca se encuentra en un nivel medianamente positiva ya que los usuarios manifestaron que solo a veces sus trámites son atendidos dentro de los plazos el resultado que desean muchas veces no son lo adecuado ya que esto podría generar una insatisfacción a los usuarios porque no se está tomando las previsiones necesarias para su atención.
  
- De acuerdo al objetivo específico 4, identificar en qué nivel de se encuentra la dimensión resultado de la gestión/entrega en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024, de acuerdo a los resultados encontrado en la tabla 16 un 48.9% indican que casi siempre los usuarios experimentan un cargo adicional como también un resultado inesperado por el resultado obtenido, por otra parte, también se evidencia en la tabla 17 un 56.8% indican que a veces los documentos que se les ha proporcionado la Municipalidad contienen instrucciones adecuados sobre los procedimientos que deben seguir, también se evidencia en la

tabla 18 un 51.1% indican que a veces reciben informaciones contradictorios que generan confusión, dichos resultados podemos contrastar con la investigación desarrollado por Poma (2023), donde llega a concluir que ante una buena gestión administrativa la calidad de servicio va ser adecuado, para ello mediante la gestión administrativa que se realiza en la municipalidad de Castillo Grande permite en que las gestiones y entrega de servicios son más eficientes permitiendo de esa manera en tener usuarios satisfechos. En ese contexto el nivel de la gestión/entrega en la atención al usuario de la Municipalidad de Chacabamba, Yarowilca, se encuentra en un nivel medianamente positiva, ya que se tiene a una proporción de usuarios que indican a veces los documentos que le entrega tienen las indicaciones necesarias, también algunas veces las informaciones que proporciona son confusas.

- De acuerdo al objetivo específico 5, identificar en qué nivel de se encuentra la dimensión accesibilidad en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024, en los hallazgos obtenidos en la tabla 19 un 59.1% indican que a veces los horarios de atención convienen a los usuarios por la que se ajusta a las necesidades que tienen, así mismo en la tabla 20 un 48.9% indican que casi siempre están satisfecho con la disponibilidad y eficacia con los canales de atención que cuenta la Municipalidad, en ese sentido estos resultados podemos contrastar con la investigación desarrollado por Pérez (2022), donde llega a concluir que la calidad de servicio y la satisfacción del servicio se relacionan es decir ante la buena atención que se brinda se tiene usuarios satisfechos. En ese contexto el nivel de accesibilidad en la atención al usuario de la Municipalidad de Chacabamba, Yarowilca se encuentra positivamente ya que los canales de atención de la municipalidad están adecuados como también los horarios de atención es acorde a lo que requieren los usuarios.
- De acuerdo al objetivo específico 6, conocer en qué nivel de se encuentra la dimensión confianza en la atención al usuario de la Municipalidad



Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024, en los resultados que se han obtenido en la tabla 21 un 33% indican que a veces los usuarios confían en la capacidad del personal de la municipalidad es decir que no todos creen que el servicio es de calidad, también se observa en la tabla 22 un 38.6% considera que a veces confía en los trabajadores de la municipalidad que sus datos personales pueden ser almacenados de manera segura y confidencial, en ese sentido estos resultados podemos contrastar con la investigación desarrollado por Cristancho (2021), donde llega a concluir que la Municipalidad Mariano Dámaso cuenta con un servicio de calidad; a pesar de eso se debe aumentar el nivel de calidad para que así incremente la satisfacción del usuario. En ese contexto el nivel de confianza en la atención al usuario de la Municipalidad de Chacabamba se encuentra medianamente positiva ya que no todos los usuarios no confían mucho en la capacidad del trabajador como también creen que sus datos proporcionados no son utilizados adecuadamente.

## CONCLUSIONES

- Se concluye que, se determinó el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024, se encuentra en el nivel positiva, por la que en los resultados obtenidos tanto en la tabla 6, un 52.3% considera a veces se les responde rápido, el 42% indica casi siempre la información proporcionada es oportuna, el 40.9% casi siempre están satisfecho con el tiempo de que los atiende y el 61.4% que los costos a veces son accesibles. En ese contexto, puedo deducir que la calidad de servicio es medianamente positiva ya que aún se tiene factores en la que se debe mejorar para que se positiva los servicios que se ofrece a los usuarios.
- Se concluye que, el trato profesional durante la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024, se encuentra en un nivel medianamente positiva ya que esto está reflejado en la tabla 3 donde el 46.6% la persona ha recibido un trato adecuado, en la tabla 4 el 53.4% a veces el personal ha demostrado una actitud positiva, también en la tabla 5 el 53.4% el personal a veces está capacitado para absolver sus necesidades. Por estos resultados deduzco que el trato profesional por el trabajador de la Municipalidad es mediano positivo, por la que se debe mejorar con el fin de atender a las necesidades oportunamente.
- Se concluye que, la información en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024, es medianamente positivo, por la que esto se refleja en los resultados de la tabla 8 donde el 56.8% a veces el personal da la información detallada a los usuarios, en la tabla 9 indica que el 33% casi siempre recibe información clara y precisa y en la tabla 10 indican que a veces los plazos de una respuesta de su trámite es informado adecuadamente, por lo que deduzco que la información que se

brinda a los usuarios aun presenta deficiencia por la que esto conllevaría a una insatisfacción.

- Se concluye que, el tiempo de provisión en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, Departamento de Huánuco - año 2024, es medianamente negativa ya que esto se refleja en los resultados de la tabla 11 el 54.5% indican que a veces los tramites y solicitudes son atendidos dentro del plazo, en la tabla 12 el 45.2% indican a veces se realizan acciones innecesarias en el trámite de sus documentos y en la tabla 13 el 60.2 indican que a veces los resultados son positivos de acuerdo a lo que han deseado. Entonces puedo deducir que el tiempo de provisión de atención no se está cumpliendo adecuadamente por la que esto generaría una incomodidad a los usuarios por que se requiere mejorar estos actos.
  
- Se concluye que, el resultado de la gestión/entrega en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, Departamento de Huánuco - año 2024, se encuentra en un nivel medianamente positivo, esto se reflejó en los hallazgos encontrados en la tabla 16 donde el 48.9% casi siempre experimentan algunas inconveniencias inesperadas, también en la tabla 17 un 56.8% indica a veces los documentos de la municipalidad tienen las indicaciones necesarias, en la tabla 18 el 51.1% indican a veces reciben contradictorios que les genera confusión. Por lo que se deduce que aún tienen por mejorar en la gestión de entrega de los documentos o demás solicitudes que realizan los usuarios.
  
- Se concluye que, la accesibilidad en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, Departamento de Huánuco - año 2024, se encuentra en un nivel medianamente positiva, lo cual se puede observar en los hallazgos de la tabla 19 el 59.1% indican a veces los horarios de atención es conveniente para el usuario, también en la tabla 20 el 48.9% indican que casi siempre están satisfechos respecto a los canales de atención que tiene la

Municipalidad. En ese contexto puedo deducir que la accesibilidad para la atención de los usuarios se debe mejorar para ello se debe ver sobre las condiciones de su procedencia y de acuerdo a ello poner prioridad de atención.

- Se concluye que, la confianza en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, Departamento de Huánuco - año 2024, se encuentra en un nivel mediano, lo cual esto se refleja en los resultados de la tabla 21 donde el 33% indican a veces los usuarios confían en sus capacidades de los colaboradores, también se aprecia en la tabla 22 el 38.6% indican a veces sus datos proporcionados a la Municipalidad son reservados. Entonces puedo deducir que los usuarios tienen desconfianza moderado sobre los trabajos que realizan ya que alguno de ellos desconfía en su capacidad es decir que piensan que las cosas no pueden salir de acuerdo lo deseado.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al gerente municipal del Distrito de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, poner en énfasis sobre la importancia de la calidad de servicio para ello se debe responder rápido a los requerimientos solicitados por el usuario, para ello también es importante que deben realizar capacitaciones a los trabajadores con el fin de que los procesos de los tramites sean en los tiempos prudentes, y de esa manera los usuarios se sientan satisfechos.
- Se recomienda al gerente municipal del Distrito de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, promover capacitaciones y charlar para que los trabajadores de la Municipalidad tengan el trato profesional adecuado hacia los usuarios, ya que mediante ello pueden mejorar a demostrar mejores actitudes permitiendo de esa manera una relación positiva con los usuarios.
- Se recomienda al gerente municipal del Distrito de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, en capacitar y realizar evaluaciones constantes sobre la atención que se está brindado al usuario con la finalidad de que los trabajadores puedan proporcionar información detallada en momento oportuno y también ello le permitirá en que se maneja y comparte al usuario información clara y concisa ya que de esa manera no se generaría confusiones a los usuarios.
- Se recomienda al gerente municipal del Distrito de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, implementare estrategias y programas con la finalidad de que faciliten la provisión de la atención a los usuarios ya que les facilitaría en que los tramites y solicitudes sean atendidos dentro del plazo establecido, por la que al contar con un programa de gestión documentaria ayudaría a disminuir los tiempos innecesarios perdidos en su ejecución de su requerimiento.

- Se recomienda al gerente municipal del Distrito de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, realizar capacitación al personal del área de gestión de trámite documentaria y entrega de documentos con la finalidad de mejorar el proceso de entrega y como también permitiría la reducción de los errores comunes, lo cual se debe incentivar en que el trabajador debe brindar las indicaciones necesarias sobre el proceso que debe seguir.
  
- Se recomienda al gerente municipal del Distrito de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, en facilitar a los accesos para su atención a los adultos mayores, con discapacidad o madres con bebés, facilitando de esa manera los canales adecuados de atención para estas personas y de esa manera también se tendría personas satisfechas con los servicios que se brinda.
  
- Se recomienda al gerente municipal del Distrito de Chacabamba, Provincia de Yarowilca, en que se debe incentivar a los trabajadores que están en la recepción y atención a los usuarios con la finalidad de que dichos usuarios se sientan en confianza en su capacidad del trabajador para que lo puede dar atención adecuada, de esa misma manera los datos de los usuarios deben ser reservados con la finalidad de no incurrir a problemas controversiales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aragón, V. V. (2021). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Camaná, periodo 2021* [Tesis de Licenciado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio Institucional.  
[https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10434/1/Tesis\\_Calidad.Servicio\\_Satisfacci%C3%B3n.Usuario\\_MunicipalidadProvincial\\_Caman%C3%A1.pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10434/1/Tesis_Calidad.Servicio_Satisfacci%C3%B3n.Usuario_MunicipalidadProvincial_Caman%C3%A1.pdf)
- Arriola, A. Y. (2023). *“Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022* [Tesis de Licenciada, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/52ae4d8d-833b-4960-a4bb-5c7f93ca3f44/content>
- Cerrillo, A. y Casadesús, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Revista Gestión y análisis de políticas públicas*, 19. <https://www.redalyc.org/journal/2815/281556727001/html/>
- Concha-Bendezú, C. J., Farfán-Pimentel, J. F., Bernales-Mendoza, M. E., Morales-Ayarza, J. J., y Farfán-Pimentel, D. E. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Revista Ciencia Latina*, 6(5), 1911-1931. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3218/4895>
- Cristancho, Z. D. (2021). *La calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2021* [Tesis de Bachiller, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional.  
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3202/Cristancho%20Ariza%2c%20Zidney%20Danilo.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición, *Revista INNOVAR*, 15(25),64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Espinoza, H. D. y Nava, J. A. (2003). Ingeniería de tiempo real en el diseño de un sistema de supervisión y control para redes de energía eléctrica. *Revista Acta Nova*, 2(2). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1683-07892003000100003](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1683-07892003000100003)
- Gancino, S. M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato* [Tesis de Magíster, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Revista Telos*, 18(3), 381-398. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Gutiérrez, E., Ramos, W., Uribe, M., Ortega-Loayza, A. G., Torres, C., Montesinos, D., León, O. y Galarza, C. (2009). Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia Central de un Hospital General de Lima. *Revista Perú Med Exp Salud Pública*, 26(1), 61-65. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n1/a13v26n1.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Ed.). Editorial Mc Graw Hill Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>



- Ipsos. (2017). *Ipsos Perú participa en el Día de la Gestión Pública*. Portal Web Ipsos. <https://www.ipsos.com/es-pe/ipsos-peru-participa-en-el-dia-de-la-gestion-publica>
- Jorge, R. G. (2021). *Calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín -2021* [Tesis de Bachiller, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2827/JORGE%20SANTILLAN%2c%20ROSA%20GABRIELA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Mejía, C. y Higuera, C. (2015). Costo de servir como variable de decisión estratégica en el diseño de estrategias de atención a canales de mercados emergentes. *Revista Estudios Gerenciales*, 31(134), 50-61. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043006.pdf>
- Montoya, C. A. y Boyero, M. R. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica Visión de futuro*, 20(2), 1-20. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/>
- Naranjo, R. G. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS* [Tesis de Magíster, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf>
- Pérez, L. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Municipalidad Distrital de Iparia 2021* [Tesis de Licenciado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5696/B9\\_2022\\_UNU\\_ADMINISTRACION\\_T\\_2022\\_LEONOR\\_PEREZ\\_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5696/B9_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_LEONOR_PEREZ_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Poma, L. L. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo*

y Castillo – Aucayacu, 2023 [Tesis de Licenciada, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional.  
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4446/Poma%20Ccapira%2c%20Lizeth%20Lidia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Norma técnica para la Gestión de la Calidad de servicios en el sector público*. Portal Web PCM.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>

Quispe, D., y Huárac, Y. (2020). Marketing de servicios y calidad de atención al usuario. *Revista Balance's*, 8(12), 40-46.  
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/235>

Reyes-Zavala, L. M., y Veliz-Valencia, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Revista Polo del Conocimiento*, 6(4), 570-591. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926989>

Ríos, J. (2014). El concepto de información: dimensiones bibliotecología, sociología y cognoscitiva. *Revista Investigación bibliotecológica*, 28(62).  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2014000100009](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2014000100009)

Sabés, F. (2008). Los documentos y archivos, una necesaria revisión histórica para afrontar el reto de la administración pública. *Revisión enlace*, 5(2).  
[https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-75152008000200004](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152008000200004)

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E. y Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Revista Ciencia UAT*, 15(2).  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582021000100085](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085)

Taibe, S. C., y Tipanguano, E. N. (2022). *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD Municipal del Cantón Salcedo* [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9201/1/PI-002049.pdf>

Villanueva, G. R., Pérez, N., y Flores Carrero, J. R. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad. *Revista Ñeque*, 5(11), 60-67  
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/599/5993365005/5993365005.pdf>

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Ñahuirima Nazario, Y. (2024). *Calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - Año 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**“CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHACABAMBA, PROVINCIA DE YAROWILCA, DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO - AÑO 2024”.**

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En qué nivel se encuentra la dimensión trato profesional durante la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024?</li> <li>• ¿En qué nivel se encuentra la dimensión información en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024?</li> <li>• ¿En qué nivel se encuentra la dimensión tiempo de provisión en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024?</li> <li>• ¿En qué nivel se encuentra la dimensión resultado de la gestión/entrega en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir en qué nivel de se encuentra la dimensión trato profesional durante la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024.</li> <li>• Conocer en qué nivel de se encuentra la dimensión información en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024.</li> <li>• Describir en qué nivel de se encuentra la dimensión tiempo de provisión en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024.</li> <li>• Describir en qué nivel de se encuentra la dimensión resultado de la gestión/entrega</li> </ul>	<p><b>Variable</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato profesional durante la atención</li> <li>- Información</li> <li>- Tiempo de provisión</li> <li>- Resultado de la gestión/entrega</li> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Confianza</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Alcance o nivel:</b> Descriptiva.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transaccional.</p>	<p><b>Población:</b> Estuvo conformada por 114 usuarios.</p> <p><b>Muestra:</b> Estuvo conformada por 88 usuarios.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>

---

<p>Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En qué nivel se encuentra la dimensión accesibilidad en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024?</li> <li>• ¿En qué nivel se encuentra la dimensión confianza en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024?</li> </ul>	<p>en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer en qué nivel de se encuentra la dimensión accesibilidad en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024.</li> <li>• Conocer en qué nivel de se encuentra la dimensión confianza en la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024.</li> </ul>
--	--

---

## ANEXO 2

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES
<b>Variable</b> <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Trato profesional durante la atención	Actitud de servicio en el personal
		Contar con el personal preparado y formado para brindar un buen servicio
	Información	Información en tiempo real del estado del trámite
		Recibir información completa y sin errores
	Tiempo de provisión	Menor tiempo de atención
		Menor tiempo de espera para ser atendido
	Resultado de la gestión/entrega	Menor costo por el servicio
		Sencillez en los documentos y formularios
	Accesibilidad	Mayores canales de atención
	Confianza	Transparencia en la gestión del trámite

## ANEXO 3

### CUESTIONARIO



#### UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

#### FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

#### PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta para los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco.

**Objetivo:** Determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Chacabamba, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco - año 2024.

**Instrucciones:** Marcar con un aspa (X) de acuerdo a la pregunta y responde de manera adecuada y ordenada.

**Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)**

TEM	PREGUNTA	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
<b>Trato profesional durante la atención</b>						
1	¿El personal mostró disposición para ayudarlo con su consulta o trámite?					
2	¿El personal mantuvo una actitud respetuosa en todo momento durante su interacción?					
3	¿Considera que el personal estaba capacitado para atender sus necesidades?					
4	¿El personal respondió rápidamente a sus consultas o requerimientos?					
<b>Información</b>						
5	¿Recibió información oportuna sobre el estado de su trámite?					
6	¿El personal le proporcionó información detallada sobre los procedimientos a seguir en caso de tener alguna duda o problema?					
7	¿Recibió información clara y precisa sobre los trámites o servicios que solicitó en la municipalidad?					
8	¿Recibió información sobre los plazos o tiempos de respuesta para su trámite o solicitud?					
<b>Tiempo de provisión</b>						
9	¿Su trámite o solicitud fue completado dentro del plazo establecido por la municipalidad?					
10	¿Considera que hay demoras innecesarias en la atención de trámites en la municipalidad?					



11	¿Recibió el resultado deseado o esperado después de completar su trámite en la municipalidad?					
12	¿Está satisfecho con el tiempo total que tomó recibir su servicio o completar su trámite en la municipalidad?					
<b>Resultado de la gestión/entrega</b>						
13	¿Considera que los servicios ofrecidos por la municipalidad son accesibles en términos de costo?					
14	¿Ha experimentado algún cargo adicional o inesperado por los servicios prestados por la municipalidad?					
15	¿Los documentos proporcionados por la municipalidad contienen instrucciones claras sobre cómo completarlos correctamente?					
16	¿Ha recibido alguna vez información contradictoria o confusa por parte de la municipalidad?					
<b>Accesibilidad</b>						
17	¿El horario de atención de la municipalidad es conveniente para usted y se ajusta a sus necesidades?					
18	¿Está satisfecho con la disponibilidad y eficacia de los canales de atención ofrecidos por la municipalidad?					
<b>Confianza</b>						
19	¿Confía en la capacidad del personal de la municipalidad para brindarle un servicio de calidad?					
20	¿Confía en que la municipalidad manejará sus datos personales de manera segura y confidencial?					

**Muchas gracias por su colaboración**

## ANEXO 4

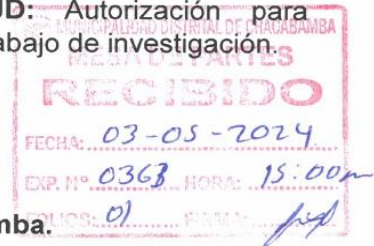
### SOLICITUD

**“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”**

**SOLICITUD:** Autorización para realizar trabajo de investigación.

**Sr:**  
**JOSUE BERRIOS ESTEBAN**

**Alcalde de la Municipalidad Distrital de Chacabamba.**



Yo, Yoysi Madeleine Ñahuirima Nazario, identificada con DNI N° 72611512, con domicilio en Utao - Churubamba, me dirijo ante usted con el debido respeto y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración de Empresas en la Universidad de Huánuco, requiero realizar un trabajo de investigación para poder optar el título de profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Que, en atención al Art.2 Inciso 20 de la Constitución Política del Perú (derecho de petición) recorro a su digno despacho a efectos de SOLICITAR ordene a quien corresponda, permita al suscrito el acceso a sus instalaciones con la finalidad de ejecutar una encuesta, además de proporcionar información relevante con los fines de consignar investigación verídica para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis) denominada **“CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHACABAMBA, PROVINCIA DE YAROWILCA, DEPARTAMENTO DE HUANUCO 2024”**, para la obtención del Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas. Teniendo en consideración las exigencias actuales de SUNEDU el cual es de conocimiento público, que, para la obtención del grado, es la ejecución de la tesis resulta indispensable, dentro de los cuales la información requerida es de suma importancia para el desarrollo de mi tema.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceder a lo solicitado.

Huánuco, 03 de Mayo del 2024.

YOYSI MADELEINE ÑAHUIRIMA NAZARIO

DNI: 72611512

# ANEXO 5

## AUTORIZACION



**Municipalidad Distrital de Chacabamba**  
PROVINCIA DE YAROWILCA - REGION HUÁNUCO  
Creación política el 06 de Setiembre de 1920, por Ley N°343  
"Chacabamba costa Chica de la provincia de Yarowilca"

Chacabamba, 06 de mayo del 2024.

### CARTA DE ACEPTACIÓN

**CARTA N° 001-2024-MDCH/GM**

**SEÑOR: JORGE LUIS LOPEZ SANCHEZ**  
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA**  
**UNIVERSIDAD DE HUANUCO.**

**PRESENTE. –**

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. **YOYSI MADELEINE ÑAHUIRIMA NAZARIO**, identificado con **DNI N° 72611512**, bachiller en la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la **UNIVERSIDAD DE HUANUCO**

Ha sido admitido para realizar su INVESTIGACION DE LA TESIS TITULADA "CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHACABAMBA, PROVINCIA DE YAROWILCA DEPARTAMENTO DE HUANUCO 2024", con la finalidad de OPTAR EL GRADO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS. La investigación se realizará en nuestra Institución Municipalidad Distrital de Chacabamba, teniendo como fecha de aceptación el día 06/05/2024 programado hasta fines del mes de Julio.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

**Atentamente,**

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHACABAMBA  
YAROWILCA - HUÁNUCO  
CPC. *Las Morenas Arroya Tredeante*  
DNI 720074737  
GERENTE MUNICIPAL

*Dirección: Jr. Santa Catalina S/N Centro Cívico, Plaza de Armas, Chacabamba - Teléfono 062-600646*  
*e-mail: Munidechacabamba@gmail.com*

# ANEXO 6

## BASE DE DATOS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	3	3	4	4	3	5	2	3	4	3	4	3	4	3
2	4	4	3	5	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
3	5	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	2	3	
4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	2	5	4	4	3
5	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4
6	3	4	3	4	3	3	3	4	5	2	2	3	3	5	3
7	4	3	3	3	4	5	2	3	5	2	4	3	4	4	4
8	3	4	5	2	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3
9	5	2	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3
10	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
11	4	3	3	4	4	3	5	2	3	4	3	4	3	4	3
12	4	4	3	5	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
13	5	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	2	3
14	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	2	5	4	4	3
15	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4
16	3	4	3	4	3	3	3	4	5	2	2	3	3	5	3
17	4	3	3	3	4	5	2	3	5	2	4	3	4	4	4
18	3	4	5	2	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3
19	5	2	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3
20	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
21	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4
22	3	4	3	4	3	3	3	4	5	2	2	3	3	5	3
23	4	3	3	3	4	5	2	3	5	2	4	3	4	4	4

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	¿El personal m...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	¿El personal m...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	¿El personal re...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	¿Recibió inform...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	¿El personal le ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	¿Recibió inform...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	¿Recibió inform...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	¿Su trámite o s...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	¿Recibió el res...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	¿Está satisfech...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	¿Ha experimen...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	¿Los document...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	¿Ha recibido al...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	¿El horario de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	¿Está satisfech...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	8	0	¿Confía en la c...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	8	0	¿Confía en que ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada



**ANEXO 7**  
**PANEL FOTOGRÁFICO**

