

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



TESIS

**“Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando,
provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco-2024”**

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

AUTORA: Lazarte Cordova, Evelin Carol

ASESOR: Campos Salazar, Oscar Augusto

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

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

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Responsabilidad social empresarial

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

D

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 ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 48351537

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22409462

Grado/Título: Grado de doctor en ciencias económicas y sociales mención en economía y sociología

Código ORCID: 0000-0003-2105-8474

H

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Coronado Chang, Liliana Victoria	Magister en gestión pública	23015516	0000-0002-7050-4277
2	López Zumaran, Manuel Abelardo	Maestro en gestión empresarial	41273961	0000-0001-9123-0829
3	Martel Fretell, Brand Harrys	Maestro en gestión y negocios, con mención en gestión de proyectos	43255620	0009-0002-5369-9073



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 horas del día 11 del mes de noviembre 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:

Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang
Mtro. Manuel Abelardo Lopez Zumaran
Mtro. Brand Harrys Martel Fretell

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 939-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO-2024**", presentada por la Bachiller, **LAZARTE CORDOVA, Evelin Carol**, para optar el título Profesional de Licenciada 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 13 (trece) y cualitativo de Suficiente (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **10:40.. horas del día 11 del mes de noviembre del año 2024**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang
DNI: 23015516
Código ORCID: 0000-0002-7050-4277
PRESIDENTE


Mtro. Manuel Abelardo Lopez Zumaran
DNI: 41273961
Código ORCID: 0000-0001-9123-0829
SECRETARIO


Mtro. Brand Harrys Martel Fretell
DNI: 43255620
Código ORCID: 0009-0002-5369-9073
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: EVELIN CAROL LAZARTE CORDOVA, de la investigación titulada “Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando, Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco-2024”, con asesor OSCAR AGUSTO CAMPOS SALAZAR, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 580-2024-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, 13 de septiembre 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

16. Lazarte Cordova, Evelin Carol.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	18%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe 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

Al creador, por ser mi Padre Celestial, mi guía y mi apoyo en este andar, iluminando cada paso hacia la finalización de esta etapa y dirigiendo mis pasos hacia el éxito.

A mi compañero de vida, Danilo, tu amor y apoyo inagotable han sido la fuente de mi fortaleza para superar obstáculos. Esta tesis es el resultado del apoyo incondicional y comprensión que has mostrado a lo largo de este proceso académico. Agradezco por ser mi ejemplo; Agradezco por compartir conmigo los logros alcanzados y por la confianza, amor y cariño incondicionales que me demuestras cada día.

A mis padres Aníbal y Tomasa por ser fuente de mi inspiración y por el apoyo incondicional que siempre me han brindado en la vida.

A mi hermana Ethel por ser mi amiga, mi amor, fuerza y el apoyo incondicional para seguir adelante en todo momento.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Huánuco por brindarme la ocasión de formar parte de una generación de triunfadores y ciudadanos productivos para el país.

A mi asesor Dr. Campos Salazar, Oscar Augusto por sus valiosas orientaciones, su paciencia y los conocimientos académicos que me proporcionó a lo largo de la investigación.

Expreso mi gratitud a todas las personas que, de algún modo, hicieron posible la realización de esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	15
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	15
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	16
1.5. LIMITACIONES DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.6. VIABILIDAD	16
CAPITULO II.....	17
MARCO TEORICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	17
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	17
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	18
2.2. BASES TEÓRICAS	18
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO.....	18
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	25

2.4. VARIABLES.....	26
2.4.1. VARIABLE ÚNICA.....	26
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	27
CAPÍTULO III	28
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
3.1.1. ENFOQUE	28
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	28
3.1.3. DISEÑO	28
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	29
3.2.1. POBLACIÓN	29
3.2.2. MUESTRA.....	29
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	30
3.3.1. TÉCNICA	30
3.3.2. INSTRUMENTO.....	30
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	30
CAPITULO IV.....	32
RESULTADOS.....	32
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	32
4.1.1. VARIABLE ÚNICA.....	34
CAPÍTULO V.....	52
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	52
5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	52
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
ANEXOS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización. de variables	27
Tabla 2 Datos de libro de registro	29
Tabla 3 Edad de usuarios de la MDL	32
Tabla 4 Género de los usuarios de la MDL	33
Tabla 5 ¿Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?.....	34
Tabla 6 ¿Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas?	35
Tabla 7 ¿Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?.....	36
Tabla 8 ¿Cree Ud. que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo?.....	37
Tabla 9 ¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar su problema?	38
Tabla 10 ¿La municipalidad realiza el servicio a la primera vez?	39
Tabla 11 ¿Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable?	40
Tabla 12 ¿La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada?	41
Tabla 13 ¿Existe un protocolo de atención al usuario en la institución?	42
Tabla 14 Cree Ud. ¿Qué existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad?	43
Tabla 15 Cree Ud. ¿Qué existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad?	44
Tabla 16 Cree Ud. ¿Qué los servidores cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad?	45
Tabla 17 ¿El servicio? al cliente se da de manera responsable?	46
Tabla 18 ¿Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza?	47
Tabla 19 ¿Ud. cree que los funcionarios son puntuales?	48

Tabla 20 ¿Cree Ud. que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	49
Tabla 21 ¿Cree Ud. que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	50
Tabla 22 ¿Cree Ud. que la reputación de los trabajadores de la municipalidad es buena?	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad de los usuarios de la MDL	32
Figura 2 Género de los usuarios de la MDL	33
Figura 3 Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio.....	34
Figura 4 Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas.....	35
Figura 5 Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.....	36
Figura 6 Cree Ud. que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo.....	37
Figura 7 Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar su problema.....	38
Figura 8 La municipalidad realiza el servicio a la primera vez	39
Figura 9 Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable	40
Figura 10 La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada	41
Figura 11 Existe un protocolo de atención al usuario en la institución.....	42
Figura 12 Cree Ud. Qué existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad	43
Figura 13 Cree Ud. Qué existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad	44
Figura 14 Cree Ud. Qué los servidores cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad	45
Figura 15 El servicio al cliente se da de manera responsable	46
Figura 16 Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza	47
Figura 17 Ud. cree que los funcionarios son puntuales	48
Figura 18 Cree Ud. que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad	49

Figura 19 Cree Ud. que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad	50
Figura 20 Cree. Ud. que la reputación de los trabajadores de la municipalidad es buena	51

RESUMEN

El problema general del presente estudio de investigación fue: ¿Cómo es la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Luyendo, Provincia de Leoncio Prado, ¿Departamento de Huánuco – 2024? El objetivo principal fue describir la calidad del servicio en dicha municipalidad.

La investigación fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental y nivel descriptivo, utilizando un cuestionario para recopilar datos de 164 usuarios.

De acuerdo con los resultados más relevantes, el 53.00% de los encuestados señala que los servidores nunca informan a los usuarios sobre el tiempo necesario para concluir el servicio. Además, el 36.00% indica que solo en ocasiones los servidores de la municipalidad muestran un verdadero interés en resolver sus problemas, y el 37.80% afirmó que casi siempre los trabajadores muestran respeto.

Se concluyó recomendando a la gerencia y al administrador de la Municipalidad Distrital de Luyendo implementar programas o actividades para organizar charlas y capacitaciones que fortalezcan las capacidades de todo el personal, para sensibilizarlos y enseñarles los lineamientos y protocolos para mejorar la atención a los usuarios en general, por último, se debe instalar un buzón de sugerencias donde los usuarios puedan expresar y proponer sus necesidades más importantes.

Palabras Claves: Calidad, servicio, municipalidad, luyendo, prado.

ABSTRACT

The general problem of this research study was: How is the quality of service in the District Municipality of Luyando, Province of Leoncio Prado, Department of Huánuco – 2024? The main objective was to describe the quality of service in said municipality.

The research was of the applied type, with a non-experimental design, at a descriptive level using a questionnaire to collect data from 164 collaborators.

According to the most relevant results, 53.00% of those surveyed indicate that servers never inform users about the time necessary to complete the service. Furthermore, 36.00% indicated that only occasionally do municipal employees show a true interest in solving their problems, and 37.80% stated that workers almost always show respect.

It is concluded by suggesting to the management and administrator of the District Municipality of Luyando to implement programs or activities to organize talks and training to strengthen the capabilities of all staff, to raise awareness and teach them the guidelines and protocols to improve customer service and to the general public, finally, a suggestion box should be.

Keywords: Quality, service, municipality, luyando, meadow

INTRODUCCIÓN

En esta tesis, titulada "Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando, Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco - 2024", se aborda la problemática de describir la calidad del servicio en dicha municipalidad, ya que se ha observado que muchos usuarios están insatisfechos con el servicio proporcionado, al no cumplir con sus expectativas de calidad.

Este informe de investigación se organiza en cinco capítulos:

El primer capítulo presenta el diagnóstico, donde se identifica el problema a través de la descripción del mismo, la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, así como la justificación, limitaciones y viabilidad del estudio.

En el segundo capítulo, el marco teórico, donde se describe los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las definiciones conceptuales y la operacionalización de variables.

En el tercer capítulo, se detalla la metodología de la investigación, incluyendo el enfoque, alcance y diseño del estudio, así como la población y muestra, y las técnicas e instrumentos para la recolección, procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, se presentan los resultados, destacando tablas y figuras estadísticas acompañadas de sus interpretaciones correspondientes.

En el quinto capítulo, la discusión de resultados, contrastándolo con los antecedentes de investigación.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones que surgieron a lo largo de la investigación.

CAPÍTULO

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La percepción de la calidad de los servicios se construye en la mente de los usuarios o consumidores y se basa en entender sus necesidades y superar sus expectativas con respecto a un servicio particular. La calidad del servicio está estrechamente vinculada a la satisfacción del cliente (Gaffar y Ahmed, 2018).

La calidad en los servicios públicos es un mandato constitucional y una obligación esencial para el municipio. Esta obligación involucra a los colaboradores públicos como a la autoridad máxima edil. Cada repartición pública tiene el compromiso de ofrecer a la sociedad servicios de calidad en tiempos oportunos, lo que implica mejorar las condiciones de atención para quienes acuden a la sede edilicia. Los empleados deben tener presente que los usuarios son el elemento clave de cualquier institución, ya que sin ellos la organización no tendría razón de ser (Inca, 2015).

Para las municipalidades, es crucial que la calidad del servicio percibido por los usuarios se alinee con sus expectativas, lo que se conoce como satisfacción. Mejorar la calidad en una entidad pública hoy en día no puede depender solo de optimizar la planificación, organización, dirección y control. Es necesario también fortalecer aspectos como el talento humano, los materiales de trabajo, la infraestructura, la preparación psicológica de los empleados, y el trato a los usuarios. Es fundamental que lo que se ejecuta esté en sintonía con lo programado, asegurando que el usuario reciba el servicio de calidad esperado. Para lograrlo, es esencial primero entender las expectativas y necesidades de los ciudadanos. Solo así se podrá ajustar la programación para cumplir con la calidad que se espera (Inca, 2015, p.18).

Actualmente, en el municipio de Luyando, los usuarios han expresado su insatisfacción debido a que el desempeño profesional ha sido en gran medida deficiente. Esto se debe a que sus necesidades no fueron

adecuadamente atendidas, y cuando lo fueron, la atención fue muy demorada, ya que los trabajadores no cuentan con una capacidad de respuesta adecuada. Además, señalaron que algunos servidores públicos desconocen sus funciones y carecen de credibilidad, ya que no están bien capacitados ni seleccionados, lo que afecta su fiabilidad. También mencionaron que los trabajadores muestran falta de empatía hacia quienes llegan desde lugares distantes y no son bien atendidos, lo que provoca que los usuarios sientan que los funcionarios carecen de sensibilidad. Asimismo, los usuarios perciben una falta de responsabilidad en el cumplimiento de horarios, reuniones, entre otros compromisos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando, Provincia de Leoncio Prado, ¿Departamento Huánuco- 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿Cómo es la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Luyando, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco- 2024?
- b) ¿Cómo es la sensibilidad en la municipalidad de Luyando, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco- 2024?
- c) ¿Cómo es la empatía en la municipalidad de Luyando, provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco- 2024?
- d) ¿Cómo es la confiabilidad en la municipalidad de Luyando, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco -2024?
- e) ¿Cómo es la responsabilidad en la municipalidad de Luyando, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco- 2024?
- f) ¿Cómo es la credibilidad en la municipalidad de Luyando, provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco- 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Describir cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco- 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Describir cómo es la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Luyando, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco- 2024.
- b) Describir cómo es la sensibilidad en la -Municipalidad Distrital de Luyando, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco- 2024.
- c) Describir cómo es la empatía en la Municipalidad Distrital de Luyando, provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco- 2024.
- d) Describir cómo es la confiabilidad en la Municipalidad Distrital de Luyando, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco- 2024.
- e) Describir cómo es la responsabilidad en la Municipalidad Distrital de Luyando, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco- 2024.
- f) Describir cómo es la credibilidad en la Municipalidad Distrital de Luyando, Provincia De Leoncio Prado, Departamento Huánuco- 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Esta investigación proporcionó nueva información sobre los fundamentos teóricos relacionados con la calidad del servicio, ofreciendo datos valiosos para investigaciones futuras sobre esta variable

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La presente investigación tiene una relevancia crucial tanto para la gestión municipal como para ciudadanos del distrito. El análisis detallado

de la calidad de los servicios públicos permite identificar áreas de oportunidad y fortaleza en la gestión municipal.

Esto ayuda a la toma de decisiones informadas por parte de las autoridades locales para optimizar recursos, mejorar procesos y establecer prioridades en la mejora de servicios públicos acorde a las necesidades reales de la población.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El método de estudio descriptivo fue seleccionado en función de los objetivos planteados, y la investigadora empleó técnicas de investigación válidas, como la encuesta, para evaluar la calidad del servicio.

1.5. LIMITACIONES DE INVESTIGACIÓN

En los límites se destacó como un problema la falta de interés por parte de los nuevos colaboradores que se integran a esta municipalidad para involucrarse en el estudio.

1.6. VIABILIDAD

La viabilidad del trabajo se basó en la disponibilidad de recursos bibliográficos, que facilitaron la definición de conceptos y respaldaron la validez de la información presentada, utilizando diversas fuentes como libros, revistas científicas e internet, entre otros.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Rivera (2019) planteó como objetivo general

Analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Alausí. La investigación utilizó una metodología cuantitativa, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. La conclusión obtenida, verificada con el programa estadístico SPSS mediante el método Rho de Spearman, es que existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en estos establecimientos del Cantón Alausí.

Tipanguano & Taipe (2022) plantearon como objetivo general:

Evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el GAD Municipal del Cantón Salcedo. La investigación adoptó una metodología cuantitativa, con enfoque descriptivo y un diseño no experimental. La conclusión alcanzada fue que la calidad del servicio se define como la capacidad para satisfacer las inquietudes o necesidades de los usuarios, mientras que la satisfacción del usuario es el grado de placer que una institución busca alcanzar para cumplir con las necesidades y deseos de sus usuarios.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Mamani (2019) planteo como objetivo general

Establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Villa el Salvador – Lima en el año 2019. La metodología utilizada fue cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental.

Según Huancollo (2018) cuyo objetivo general

Demostrar cómo la calidad del servicio influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, en 2017. La investigación empleó una metodología cuantitativa, con un enfoque descriptivo y un diseño no experimental. Las conclusiones revelaron que la satisfacción con la calidad del servicio es aceptable en las siguientes áreas: instalaciones (79%), limpieza general (75%), capacitación del personal (68%) e información adecuada (60%). Sin embargo, se observó insatisfacción en el área de parqueo, con un 77%.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Alvarez (2019) propuso como objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la discoteca Happy World Inversiones Alga S.A.C. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental, abarcando una población de 3,530 clientes y una muestra de 192. Concluyó que existe una relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente, demostrando que los clientes están satisfechos con los equipos, lo que resalta la calidad del servicio de Happy World en comparación con otros establecimientos. Además, se encontró una relación directa entre la confiabilidad y la satisfacción del cliente, evidenciada por el 36.48% y 44.79% de los encuestados que coincidieron en que los trabajadores muestran interés en resolver problemas.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO

2.2.1.1. DEFINICIONES

Hoffman y Bateson (2012) afirman que la calidad del servicio es una construcción de actitudes que se evalúa continuamente en relación con una empresa específica. Por su parte, Kurtz (2012)

señala que la calidad abarca tanto la calidad esperada como la percibida de un servicio, y que conlleva un impacto considerable en la competitividad de una empresa.

Cruz (2013) sostiene que la calidad del servicio se basa en las prácticas que una empresa cultiva y protege, orientadas a satisfacer las necesidades de los usuarios. Esto implica ofrecer servicios rápidos, adaptables, seguros y confiables, incluso en situaciones difíciles, con el objetivo de que el usuario sienta que es una prioridad para la institución, lo cual se logra a través de la efectividad.

Hoffman y Bateson (2012) indican que las expectativas de los clientes sirven como criterios para evaluar la calidad del servicio tanto en el presente como en el futuro. Estas expectativas se dividen en tres categorías:

- a) **Servicio pronosticado:** Según Hoffman y Bateson (2012), esta expectativa refleja el nivel de servicio que los clientes perciben que están recibiendo.
- b) **Servicio deseado:** Hoffman y Bateson (2012) definen la expectativa ideal como lo que los consumidores desean, mientras que el servicio anticipado representa lo que es probable que ocurra. En términos generales, la expectativa ideal suele ser más alta que la del servicio anticipado.
- c) **Servicio adecuado:** Hoffman y Bateson (2012) indican que la expectativa mínima tolerada es el nivel de servicio que el cliente está dispuesto a aceptar. Este nivel, conocido como servicio adecuado, se fundamenta en experiencias anteriores o estándares establecidos a lo largo del tiempo. El servicio anticipado es un factor que influye en la percepción del servicio adecuado.

- d) **Según Olvera (2009)** para proporcionar un servicio de calidad se requiere:
- e) **Instalaciones adecuadas y recursos humanos:** Para dar un buen servicio, es fundamental disponer de instalaciones adecuadas. Es necesario tener en cuenta las características generales del inmueble y ajustarlo a las necesidades de los clientes (Olvera, 2009).
- f) **Personal sensible y capacitado:** Es fundamental mostrar sensibilidad en el trato hacia los clientes y, al mismo tiempo, que los clientes sean comprensivos con los empleados (Olvera, 2009).
- g) **Producto de calidad:** Cuando nos referimos a calidad, nos referimos a un bien que debe cumplir con ciertos niveles establecidos por el propietario de la empresa. Existen numerosos establecimientos que ofrecen productos de alta calidad bajo marcas menos conocidas, las cuales pueden superar a las marcas reconocidas (Olvera, 2009).
- h) **Experiencia y satisfacción:** Es evidente que la experiencia está estrechamente ligada a la satisfacción del cliente. La interacción entre el cliente y el empleado durante la prestación del servicio debe ser la prioridad principal. La calidad del servicio no siempre requiere grandes inversiones; a menudo puede lograrse a bajo costo o incluso sin costo alguno. Un servicio de calidad atrae a más clientes y puede incrementar los ingresos y el apoyo financiero. En algunos casos, los precios pueden aumentar porque los clientes están dispuestos a pagar más por un servicio que les resulta satisfactorio. Por el contrario, un servicio deficiente puede resultar más costoso, ya que se perderán clientes y apoyos (Olvera, 2009).
- i) **Principios de la calidad de servicios:** Según Sánchez (2010) define los principios de la calidad de servicio:

- El usuario es quien evalúa la calidad del servicio, establece el estándar de excelencia y exige más.
- La institución debe lograr sus objetivos y destacarse entre sus competidores, gestionar las expectativas de los clientes y minimizar la brecha entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- Las promesas deben cumplirse y establecerse como normas de calidad.

j) Características del servicio de calidad

Aniorte (2013) para ofrecer un servicio de calidad se deben seguir estas características:

Alcanzar sus objetivos, cumplir con el propósito para el que fue diseñado, ser apto para su uso, resolver las necesidades y ofrecer resultados.

Sandoval (2006) señala las siguientes dimensiones de la calidad:

2.2.1.2. CAPACIDAD DE RESPUESTA

capacidad de ayudar a los usuarios de manera rápida y eficaz, asegurando el cumplimiento puntual de los compromisos y la accesibilidad para que los usuarios puedan contactar con la organización (Sandoval, 2006).

A continuación, se menciona los indicadores de capacidad de respuesta:

- Tiempo de espera: Es el tiempo transcurrido desde que se recibe una solicitud, problema o señal hasta que se completa la acción o se da una primera respuesta. Puede medirse en minutos, horas o días, dependiendo del contexto.
- Solución de problemas: La resolución de problemas es un proceso sistemático y estructurado empleado para identificar,

analizar y solucionar problemas.

- **Consistencia en el servicio:** El concepto de consistencia en el servicio se refiere a la capacidad de una organización o empresa para proporcionar una experiencia uniforme y predecible a sus clientes a lo largo del tiempo y en diferentes puntos de contacto.

2.2.1.3. SENSIBILIDAD

Es la opción para ayudar a los usuarios proporcionando un servicio más rápido y adecuado. Esto abarca la atención y celeridad en el manejo de solicitudes, la respuesta a preguntas y quejas, así como la resolución de problemas (Sandoval, 2006).

A continuación, se mencionan los indicadores de sensibilidad:

- **Profesionalidad:** se refiere a las características, habilidades, comportamientos y actitudes que se esperan y se valoran en un contexto laboral o profesional.
- **Interés:** se refiere a la disposición, curiosidad o motivación que una persona tiene hacia algo en particular o un tema específico.
- **Realizar el servicio a la primera vez:** se refiere a la filosofía de hacer las cosas bien desde el inicio, evitando errores y asegurando la calidad desde el primer intento. Este enfoque es especialmente relevante en contextos de servicio al cliente y gestión de calidad, donde la satisfacción del cliente y la eficiencia son fundamentales.

2.2.1.4. EMPATÍA

Es la competencia esencial de la inteligencia emocional, manifestada en la capacidad de comunicarse y relacionarse eficazmente con los demás. Es crucial fomentarla en directivos, ejecutivos y responsables de equipos, incluyendo municipalidades,

ya que está vinculada con un liderazgo efectivo (Sandoval, 2006).

A continuación, se menciona los indicadores de empatía:

- Amabilidad: La amabilidad es un atributo humano que se caracteriza por la actitud y la disposición positiva hacia los demás, manifestada a través de acciones, palabras y comportamientos que reflejan gentileza, consideración y cortesía.
- Atención individualizada: La atención individualizada se refiere a un enfoque personalizado y adaptado a las necesidades específicas de cada individuo, considerando sus características únicas, preferencias, habilidades y circunstancias particulares.
- Resultados: efectos, logros o consecuencias obtenidas como producto de acciones, procesos o decisiones realizadas en cualquier ámbito.

2.2.1.5. CONFIABILIDAD

Sandoval (2006) señala que la confiabilidad atañe cumplir con las promesas hechas al cliente, respetando los tiempos y condiciones estipulados. Es fundamental entregar al cliente exactamente lo que el producto o servicio promete.

A continuación, se menciona los indicadores de confiabilidad:

- Respeto: Es una actitud y una práctica que implica tratar a las personas y a las cosas con cortesía, dignidad y consideración, respetando sus derechos, opiniones, creencias y diferencias.
- Exactitud: se refiere a la cualidad de ser preciso, correcto y libre de errores o imprecisiones.
- Cumplimiento: acto de cumplir con obligaciones, normas, reglamentos, compromisos o expectativas establecidas.

2.2.1.6. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad implica asistir a los demás, es decir, cuidar tanto de uno mismo como de los demás, y atender al cliente de manera rápida y eficaz (Sandoval, 2006).

A continuación, se menciona los indicadores de responsabilidad:

- Servicio al cliente: se refiere a la asistencia y apoyo que una empresa brinda a sus clientes antes, durante y después de una compra o transacción.
- Confianza: La confianza se basa en la percepción de que una persona o entidad actuará de manera ética y consistente con los principios morales y valores compartidos.
- Puntualidad: La puntualidad es la cualidad de llegar o realizar una acción en el momento exacto acordado o esperado, cumpliendo con los horarios establecidos sin retrasos injustificados.

2.2.1.7. CREDIBILIDAD

Actuar con sinceridad y honestidad incluye el producto o servicio, reputación de la empresa y características del producto y todo esto hace que el cliente quede satisfecho. El cliente debe tener la confianza de que su decisión fue efectivamente la correcta (Sandoval, 2006).

A continuación, se menciona los indicadores de credibilidad:

- Veracidad: La veracidad es la cualidad de ser verdadero, exacto y fiable en la información, afirmaciones o declaraciones que se hacen.
- Se refiere a la sinceridad, integridad y franqueza en las palabras y acciones de una persona. Implica decir la verdad y actuar de

manera íntegra y justa, sin engaños ni falsedades deliberadas.

- **Reputación:** es la percepción, evaluación o imagen pública que tienen los demás sobre una persona, organización, producto o marca.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Amabilidad:** Comportamiento respetuoso y educado que una persona muestra hacia los demás (Chiavenato, 2009).
- **Calidad:** Referida a la calidad que se espera y se percibe de un servicio ofrecido, teniendo un impacto significativo en la competitividad de una empresa (Kurtz, 2012).
- **Calidad de servicio:** Metodología que puede implementarse en cualquier tipo de organización, ya sea privada, pública o social, y está orientada a asegurar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos (Madrugal, 2015).
- **Capacitación:** Capacitación del personal, que abordará tanto el aprendizaje y la aplicación de nuevas técnicas, como las posibles deficiencias en la formación individual o la actualización de los conocimientos ya adquiridos por los colaboradores (Chiavenato, 2009).
- **Interés:** Tendencia que una persona manifiesta hacia un tema o asunto (Kurtz, 2012).
- **Precio:** El valor en términos monetarios que se le atribuye a algo (Kurtz, 2012).
- **Respeto:** Es una emoción positiva que se relaciona con el acto de respetar; equivale a sentir veneración, aprecio y reconocimiento hacia una persona o cosa (Kurtz, 2012).
- **Servicio deseado:** Es el tipo de servicio que cualquier cliente, como es de esperar, anticipa o desea recibir (Castillo, 2004).

- **Servicios públicos:** Conjunto de actividades generales que una entidad pública o privada lleva a cabo con el propósito de proporcionar servicios a otras personas (Atehortua, 2014).

2.4. VARIABLES

2.4.1. VARIABLE ÚNICA

Calidad de servicial

DIMENSIONES

- Capacidades de resultados
- Sensible
- Empático
- Confiado
- Responsable
- Creíble

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización. de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	¿. ¿Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?	
		Solución de problemas	¿Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas?	
		Consistencia del servicio	¿Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?	
		Profesionalidad	¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo?	
	Sensibilidad	Interés	Realizar el servicio a la primera vez	¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar sus problemas?
			Amabilidad	¿La municipalidad realiza el servicio a la primera vez?
	Empatía	Atención individualizada	Resultados	¿Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable?
			Respeto	¿La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada?
	Confiabilidad	Respeto	Exactitud	¿Existe un protocolo de atención al usuario en la institución?
			Cumplimiento	¿Cree Ud. que existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad?
			Servicio al cliente	¿Cree Ud. que existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad?
	Responsabilidad	Confianza	Puntualidad	¿Cree Ud. que los servidores cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad?
Veracidad			¿El servicio al cliente se da de manera responsable?	
Honestidad			¿Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza?	
Credibilidad	Reputación		¿Usted cree que los funcionarios son puntuales?	
			¿Cree Ud. que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	
			¿Cree Ud. que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	
			¿Cree Ud. que la reputación de los trabajadores de la municipalidad es buena?	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo se clasificó como aplicada porque busca generar conocimientos prácticos que aborden directamente los problemas de la sociedad o del área productiva. Se basa en los descubrimientos de la investigación básica para aplicarlos en su mejora (Lozada, 2014).

3.1.1. ENFOQUE

El estudio se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, empleando la recolección de datos a través de mediciones numéricas y análisis estadísticos (Hernández, 2014).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

La presente investigación fue de nivel descriptivo, tuvo como objetivo detallar las propiedades, características y perfiles de los individuos dentro de la municipalidad, incluyendo a usuarios internos y externos, así como grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos sujetos a análisis (Hernández, 2014).

3.1.3. DISEÑO

Esta investigación se llevó a cabo con un diseño no experimental, ya que se realizó sin manipular deliberadamente las variables. En cambio, se observó y analizó los fenómenos en su entorno natural (Hernández, 2014).

El propósito de este estudio fue recopilar datos en un momento dado.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

O=Observado

M = Mostrado

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

En este trabajo de investigación, la población está formada por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Luyando, ubicada en la Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco, durante el año 2024. Se consideró un total de 849 personas, con un promedio mensual de 283 usuarios (de 18 años en adelante), quienes visitan con mayor frecuencia la municipalidad, como se detalla en la tabla 2.

Tabla 2
Datos de libro de registro

LIBRO DE REGISTROS	
MESES	NUMERO DE PERSONAS
ENERO	304
FEBRERO	289
MARZO	256
TOTAL	849
PROMEDIO	283

Nota. Información Obtenida del libro de registro de mesa de partes

3.2.2. MUESTRA

Para esta investigación, la muestra estuvo compuesta por 164 usuarios residentes en el distrito que asisten a la Municipalidad Distrital de Luyando. La selección de esta muestra se realizó utilizando la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = N° de elementos de la población

σ = Variación poblacional

Z = Valor de confianza

E = Error muestral

$$n = \frac{(283) * (0.5)^2 * (1.96)^2}{(283-1) (0.05)^2 + (0.5)^2 * (1.96)^2}$$

$$n = 163.2 = 164 \text{ usuarios}$$

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

En esta investigación, se emplearon las técnicas de encuesta y observación.

3.3.2. INSTRUMENTO

El instrumento utilizado fue un cuestionario, el cual consistía en preguntas diseñadas específicamente para los usuarios de la Municipalidad Distrital de Luyando. Además, se utilizó una guía de observación.

El cuestionario estaba compuesto por 18 preguntas relacionadas con la variable de calidad de servicio. Las respuestas se valoraron con las siguientes opciones: Nunca (01), Casi nunca (02), Algunas veces (03), Casi siempre (04) y Siempre (05).

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Una vez obtenidos los resultados, se procedió a revisar el cuestionario y a tabular los datos utilizando el programa Excel. Para el análisis de los

resultados, se empleó Excel para representar los datos mediante tablas, gráficos y medidas de resumen.

Las gráficas se crearon para cada ítem y dimensión, de acuerdo con los objetivos establecidos en el estudio.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

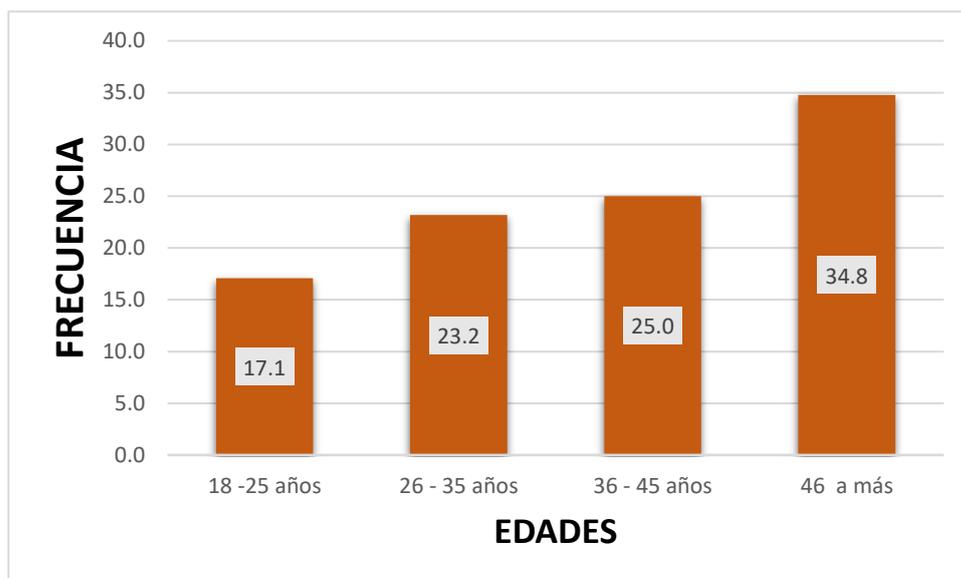
Tabla 3

Edad de usuarios de la MDL

	Opción (años)	Frecuencia.	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
	18 -25	28	17.1	17.1	17.1
Válido	26 – 35	38	23.2	23.2	40.2
	36 - 45	41	25.0	25.0	65.2
	46 a más	57	34.8	34.8	100.0
	Total	164	100	100	

Figura 1

Edad de los usuarios de la MDL



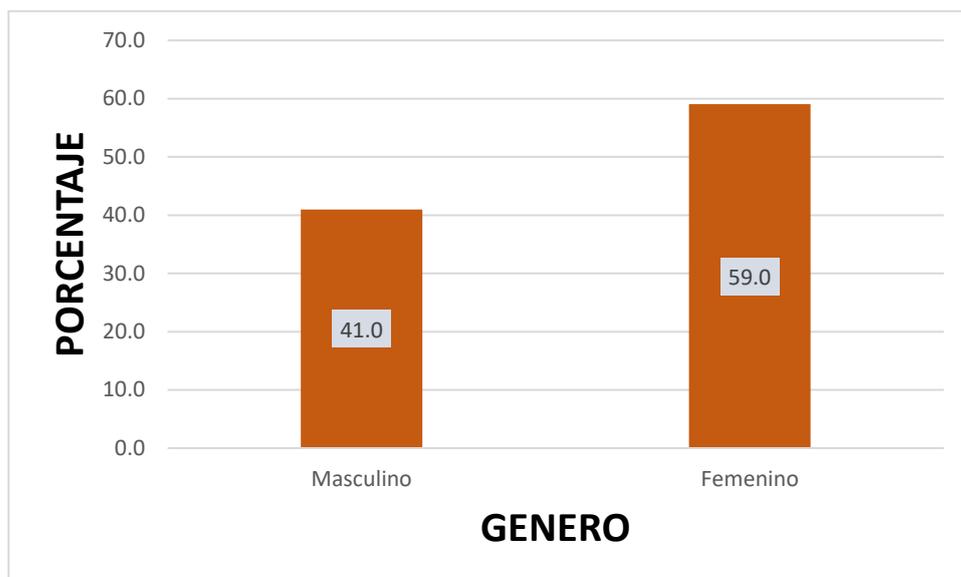
Fuente. tabla 3.

Interpretación: En la interrogante de la tabla 3, en el rango de edades de los 164 usuarios, el 34,80% tienen la edad de 46 a más años, el 25,00% se encuentran en el rango de 36 a 45 años, asimismo el 23,20% de trabajadores se encuentran en el rango de 26 a 35 años y el 17,10% se encuentran en el rango de 18 a 25 años.

Tabla 4
Género de los usuarios de la MDL

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Masculinidad	68	41.0	41.0	41.0
Válido	Feminidad	98	59.0	59.0	100.0
	Total	166	100	100	

Figura 2
Género de los usuarios de la MDL



Fuente. tabla 4.

Interpretación: De los usuarios encuestados el 59,00% son mujeres y el 41,00% son hombres; esto indica que las mujeres acuden más frecuentemente a la municipalidad distrital de Luyando para realizar reclamos, solicitar información y hacer peticiones.

4.1.1. VARIABLE ÚNICA

- **Capacidad de respuesta**

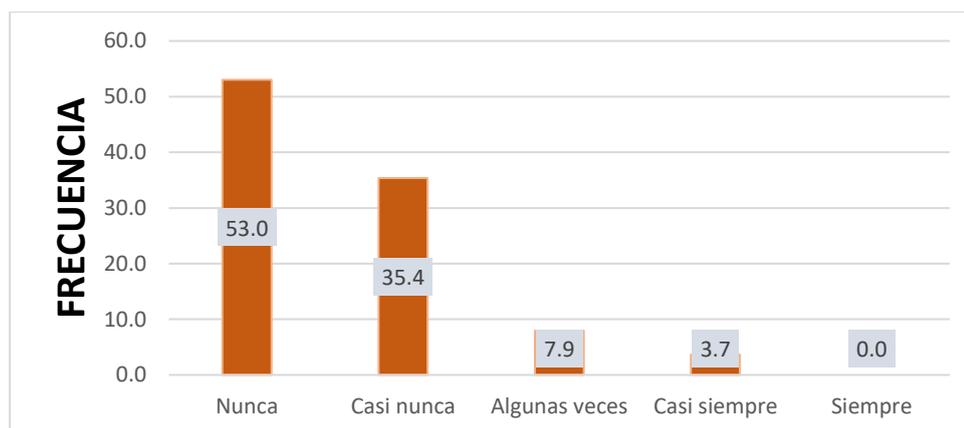
Tabla 5

¿Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Nunca	87	53.0	53.0	53.0
Válido	Casi nunca	58	35.4	35.4	88.4
	Algunas veces	13	7.9	7.9	96.3
	Casi siempre	6	3.7	3.7	100.0
	Siempre	0	0.0	0.0	100.0
	Total	164	100	100	

Figura 3

Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio



Fuente. tabla 5.

Interpretación: En la municipalidad se determinó que el 53.00 % de la población encuestada indica que nunca los trabajadores avisan a los usuarios respecto a la conclusión del servicio, el 35.40 mencionan “casi nunca”, el 7.90% “algunas veces” y el 3.70% “casi siempre”; es decir la mayoría menciona que nunca y Los trabajadores casi nunca informan sobre la finalización de un servicio, lo cual se debe a la falta de un apoyo sincero al usuario. Para los usuarios, es fundamental conocer el tiempo estimado para la conclusión de un servicio, ya que esto les implica costos económicos, como el de los pasajes y el tiempo invertido, entre otros.

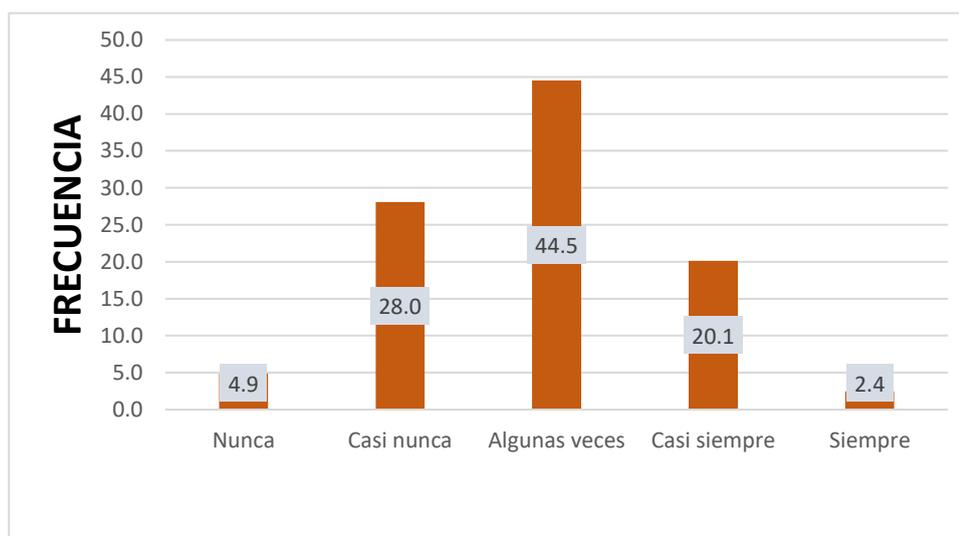
Tabla 6

¿Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas?

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Nuncas	8	4.9	4.9	4.9
Válido	Casi nunca	46	28.0	28.0	32.9
	Algunas veces	73	44.5	44.5	77.4
	Casi siempre	33	20.1	20.1	97.6
	Siempre	4	2.4	2.4	100.0
	Total	164	100	100	

Figura 4

Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas



Fuente. tabla 6.

Interpretación: Según la interrogante en la tabla 6 se observa que el 44,50% respondieron que “algunas veces” los funcionarios se encuentran dispuestos a mejorar sus problemas, el 28.00% mencionaron “casi nunca”, el 20.10% indican “casi siempre”, el 4.90% “nunca” mientras que el 2.40% indico “siempre”; con estos resultados podemos observar que los usuarios se sienten frustrados cuando no se solucionan sus problemas como ellos esperan.

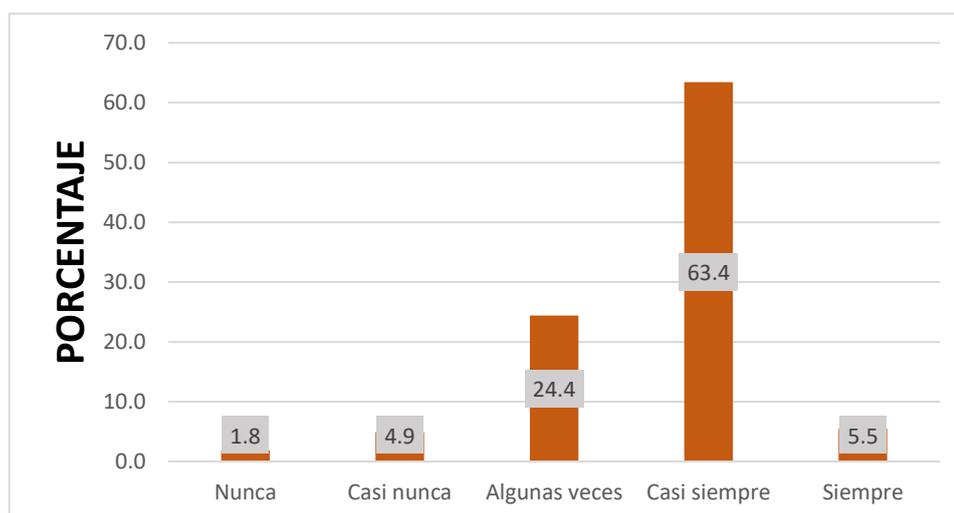
Tabla 7

¿Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Nuncas	3	1.8	1.8	1.8
	Casi nuncas	8	4.9	4.9	6.7
Válido	Algún veces	40	24.4	24.4	31.1
	Casi siempre	104	63.4	63.4	94.5
	Siempres	9	5.5	5.5	100.0
	Total	164	100	100	

Figura 5

Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo



Fuente. tabla 7.

Interpretación: Los resultados muestran que el 63.40% de los encuestados afirma que "casi siempre" ha observado que el personal dispone de los recursos necesarios para realizar su trabajo. En contraste, el 24.40% dice que esto ocurre "algunas veces", el 5.50% "siempre", el 4.90% "casi nunca" y el 1.80% "nunca". Estos datos sugieren que la mayoría de los encuestados percibe que, en general, la municipalidad dispone adecuadamente de los recursos materiales necesarios para desempeñar sus funciones de manera eficiente.

- **Sensibilidad**

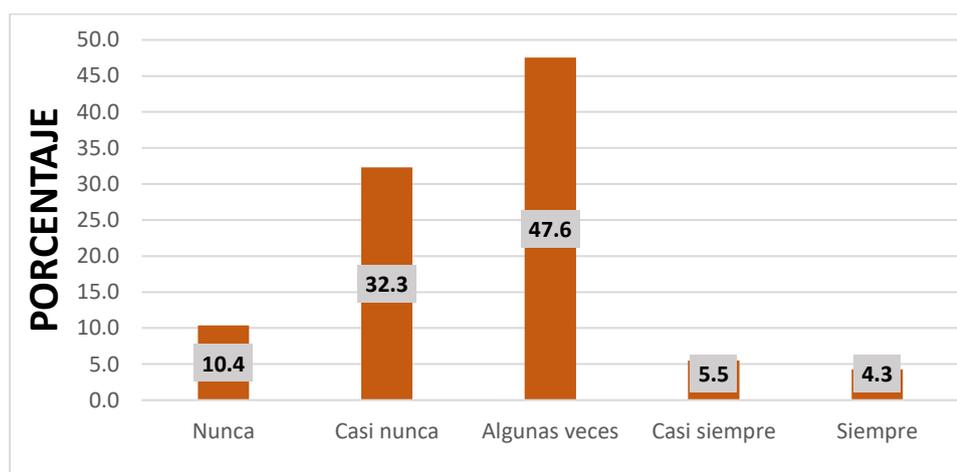
Tabla 8

¿Cree Ud. que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo?

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Nuncas	17	10.4	10.4	10.4
	Casi nunca	53	32.3	32.3	42.7
Válido	Algunas veces	78	47.6	47.6	90.2
	Casi siempre	9	5.5	5.5	95.7
	Siempre	7	4.3	4.3	100.0
	Total	164	100	100	

Figura 6

Cree Ud. que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo



Fuente. tabla 8.

Interpretación: En la interrogante dada, el 47,60% de los encuestados indicó que "algunas veces" cree que los servidores del municipio están capacitados para realizar su trabajo. El 32,30% opinó que esto ocurre "casi nunca", el 10,40% dijo "nunca", el 5,50% respondió "casi siempre" y el 4,30% dijo "siempre"; es decir la mayoría menciona que los trabajadores algunas veces se encuentran en los puestos adecuados y por lo tanto no todos conocen muy bien sus funciones y entorno de trabajo.

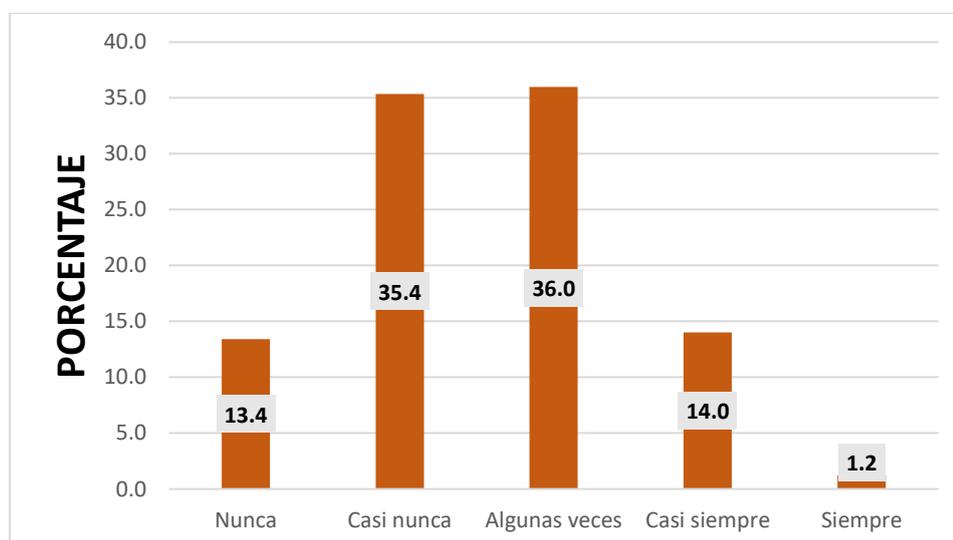
Tabla 9

¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar su problema?

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Nuncas	22	13.4	13.4	13.4
	Casi nuncas	58	35.4	35.4	48.8
Válido	Algun veces	59	36.0	36.0	84.8
	Casi siempre	23	14.0	14.0	98.8
	Siempre	2	1.2	1.2	100.0
	Total	164	100	100	

Figura 7

Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar su problema

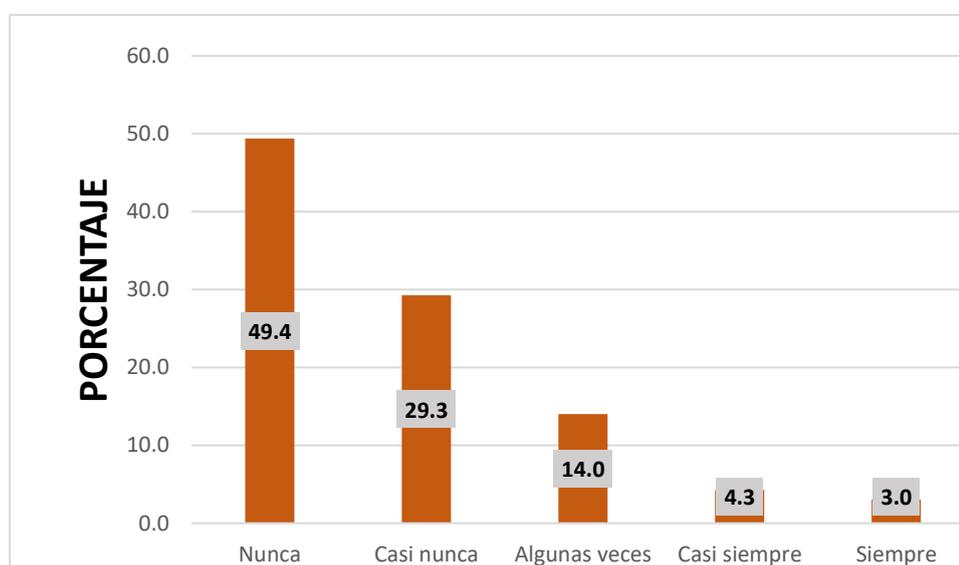


Fuente. tabla 9.

Interpretación: Entre los encuestados, el 36,00% señala que "algunas veces" los empleados del municipio demuestran un verdadero interés en resolver sus problemas. El 35,40% indica que esto ocurre "casi nunca", el 13,40% dice "nunca", el 14,00% afirma "casi siempre" y el 1,20% considera que "siempre". Los resultados sugieren que la mayoría de los encuestados perciben una falta de interés genuino por parte de los servidores en solucionar los problemas de los usuarios, lo cual puede atribuirse a un ambiente laboral deficiente en la municipalidad.

Tabla 10*¿La municipalidad realiza el servicio a la primera vez?*

Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
Nuncas	81	49.4	49.4	49.4
Casi nunca	48	29.3	29.3	78.7
Válido Algunas veces	23	14.0	14.0	92.7
Casi siempre	7	4.3	4.3	97.0
Siempre	5	3.0	3.0	100.0
Total	164	100	100	

Figura 8*La municipalidad realiza el servicio a la primera vez**Fuente.* tabla 10.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 10 se observa que el 49,40% respondieron que “nunca” el municipio realiza el servicio a la primera vez, el 29,30% respondieron “casi nunca”, el 14,00% dijeron “algunas veces”; el 4,30 “casi siempre” y el 3,00% respondieron “siempre”; este resultado sugiere que la mayoría de los encuestados percibe que los servicios no se completan correctamente en el primer intento. Esto puede deberse a que los servidores no dan suficiente importancia a las necesidades de los usuarios, o en algunos casos, a que no saben cómo resolver los problemas adecuadamente.

- **Empatía**

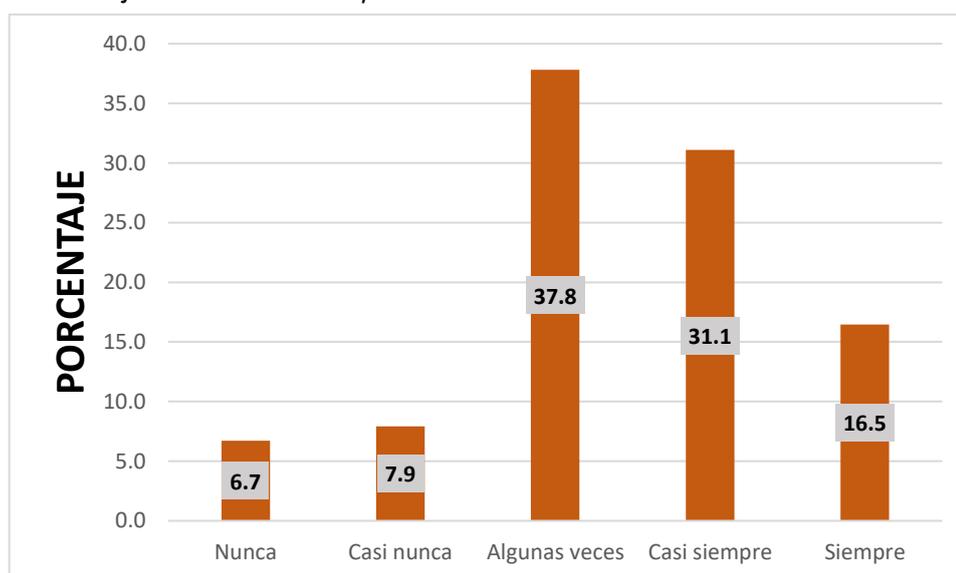
Tabla 11

¿Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable?

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Nuncas	11	6.7	6.7	6.7
	Casi nunca	13	7.9	7.9	14.6
Válido	Algunas veces	62	37.8	37.8	52.4
	Casi siempre	51	31.1	31.1	83.5
	Siempre	27	16.5	16.5	100.0
	Total	164	100	100	

Figura 9

Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable

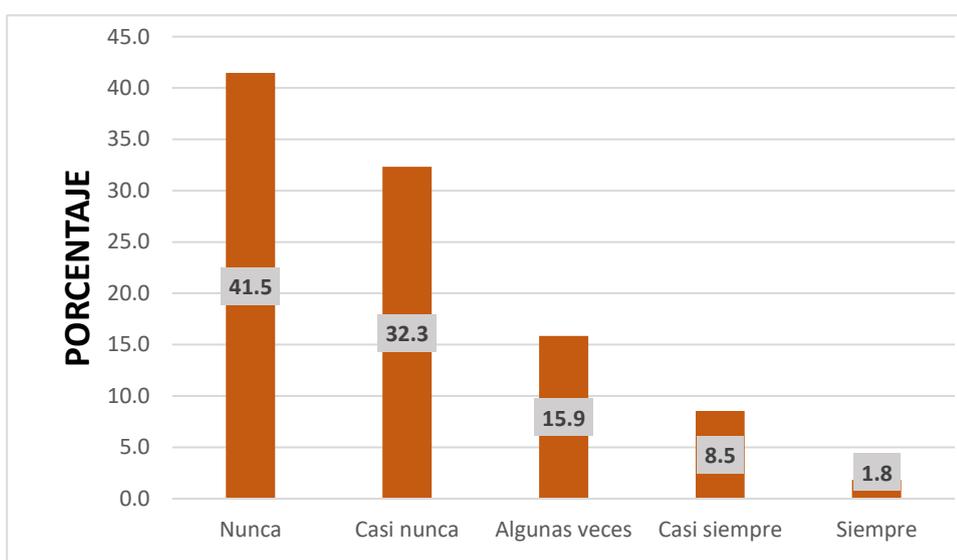


Fuente. tabla 11.

Interpretación: Entre los encuestados, el 37.80% afirma que “algunas veces” los colaboradores muestran un trato amable, mientras que el 31.10% dice que “casi siempre”, el 16.50% “siempre”, el 7.90% “casi nunca” y el 6.70% “nunca”. Esto indica que la mayoría de los usuarios experimentaron amabilidad y respeto en el trato, aunque un pequeño porcentaje no recibió este trato.

Tabla 12*¿La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada?*

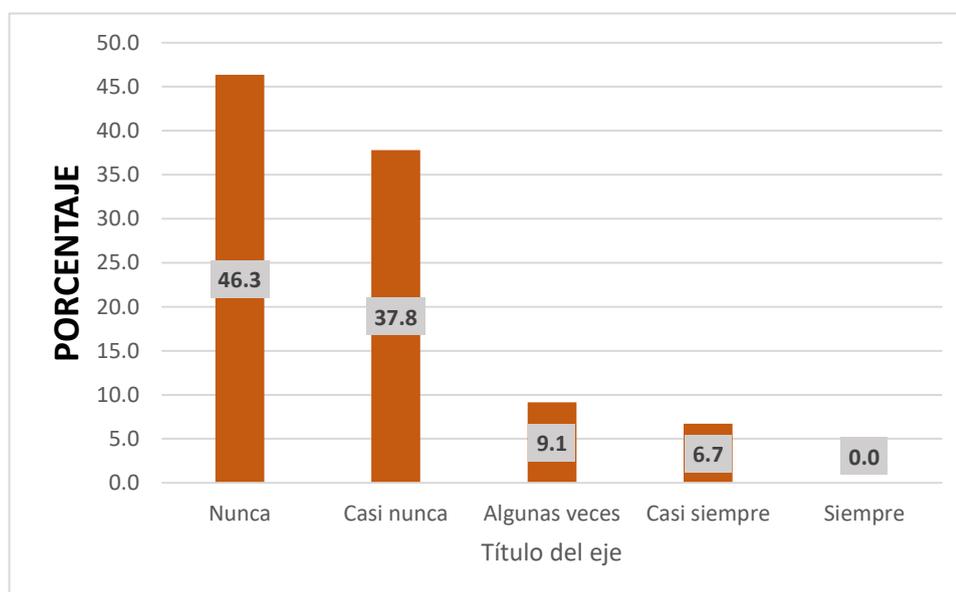
	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Nuncas	68	41.5	41.5	41.5
	Casi nuncas	53	32.3	32.3	73.8
Válido	Algún veces	26	15.9	15.9	89.6
	Casi siempre	14	8.5	8.5	98.2
	Siempre	3	1.8	1.8	100.0
	Total	164	100	100	

Figura 10*La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada**Fuente.* tabla 12.

Interpretación: Según la tabla 12, el 41.50% afirmaron que “nunca” se ha asignado trabajadores para brindar atención individualizada; el 32.30% dijeron “casi nunca”; el 15.90% opinaron “algunas veces”; el 8.50% mencionaron “casi siempre” y el 1.80% señalaron “siempre”.

Tabla 13*¿Existe un protocolo de atención al usuario en la institución?*

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Nuncas	76	46.3	46.3	46.3
	Casi nuncas	62	37.8	37.8	84.1
Válido	Algún veces	15	9.1	9.1	93.3
	Casi siempre	11	6.7	6.7	100.0
	Siempre	0	0.0	0.0	100.0
	Total	164	100	100	

Figura 11*Existe un protocolo de atención al usuario en la institución**Fuente.* tabla 13.

Interpretación: En la tabla 13, se observa que el 46.30% de los encuestados afirma que “nunca” se aplica un protocolo de atención al usuario en la institución, mientras que el 37.80% dice “casi nunca”; el 9.10% “algunas veces” y el 6.70% “casi siempre”. Este resultado sugiere que la mayoría de los encuestados no perciben la existencia de un protocolo de atención. Esto se debe a la falta de gestión adecuada para implementar estos protocolos y a la ausencia de personal capacitado para llevarlos a cabo.

- **Confiabilidad**

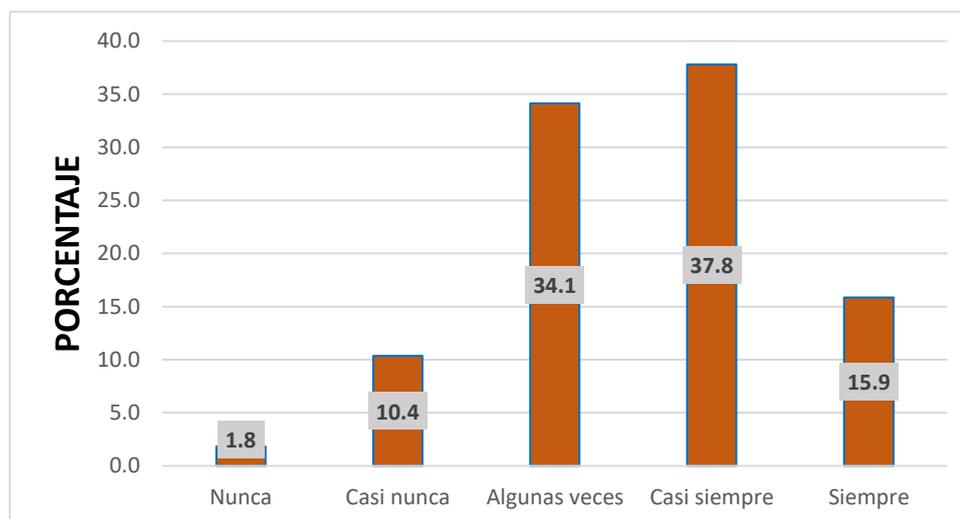
Tabla 14

Cree Ud. ¿Qué existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad?

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Nuncas	3	1.8	1.8	1.8
	Casi nunca	17	10.4	10.4	12.2
Válido	Algunas veces	56	34.1	34.1	46.3
	Casi siempre	62	37.8	37.8	84.1
	Siempre.	26	15.9	15.9	100.0
	Total	164	100	100	

Figura 12

Cree Ud. Qué existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad



Fuente. tabla 14.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 14 se observa que el 37,80% respondieron que “casi siempre” existe respeto de parte de los trabajadores mientras que el 34,10% respondieron “algunas veces”, el 15,90% “siempre”, el 10,40% “casi nunca” y el 1,80% indicaron “nunca”, es decir; que la mayoría de los encuestados casi siempre recibió un trato respetuoso, lo cual se atribuye a que los trabajadores en su mayoría tienen educación secundaria completa y superior, reflejando así su formación educativa en su trato con los usuarios.

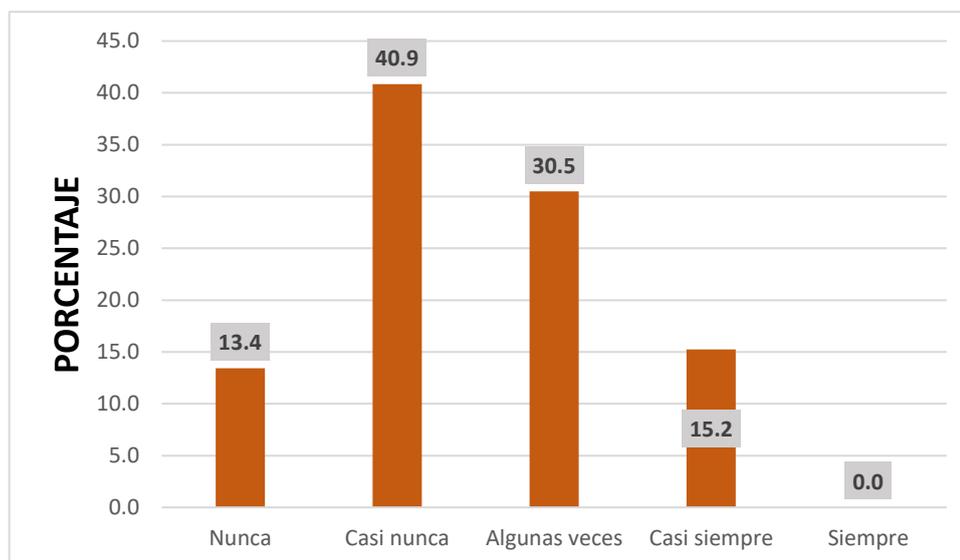
Tabla 15

Cree Ud. ¿Qué existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad?

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Nuncas	22	13.4	13.4	13.4
	Casi nuncas	67	40.9	40.9	54.3
Válido	Algún veces	50	30.5	30.5	84.8
	Casi siempre	25	15.2	15.2	100.0
	Siempre	0	0.0	0.0	100.0
	Total	164	100	100	

Figura 13

Cree Ud. Qué existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad



Fuente. tabla 15.

Interpretación: El 40.90% de los encuestados afirma que "casi nunca" hay precisión en la atención brindada, el 30.50% indica que "algunas veces", el 15.20% dice "casi siempre", y el 13.40% mencionan que "nunca", es decir; la mayoría de encuestados perciben que no hay precisión en la atención y esto debido a que no están siempre bien preparados para ocupar un lugar en la municipalidad y así desarrollar bien su trabajo.

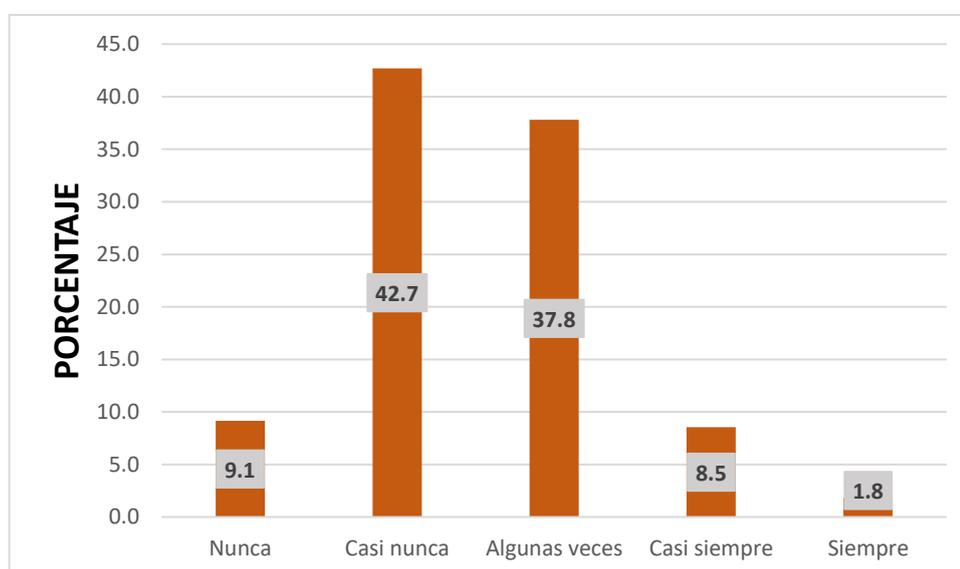
Tabla 16

Cree Ud. ¿Qué los servidores cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad?

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Nunca	15	9.1	9.1	9.1
	Casi nunca	70	42.7	42.7	51.8
Válido	Algunas veces	62	37.8	37.8	89.6
	Casi siempre	14	8.5	8.5	98.2
	Siempre	3	1.8	1.8	100.0
	Total	164	100	100	

Figura 14

Cree Ud. ¿Qué los servidores cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad



Fuente. tabla 16.

Interpretación: Los resultados muestran que el 42.70% afirma que "casi nunca" los colaboradores cumplen con sus funciones en la institución, mientras que el 37.80% opina que "algunas veces", el 9.10% dice "nunca", el 8.50% "casi siempre" y el 1.80% menciona "siempre". Esto indica que la mayoría de los participantes perciben que los servidores rara vez cumplen con sus responsabilidades, lo que podría atribuirse a la falta de capacitación y a la inadecuada asignación de puestos.

- **Responsabilidad**

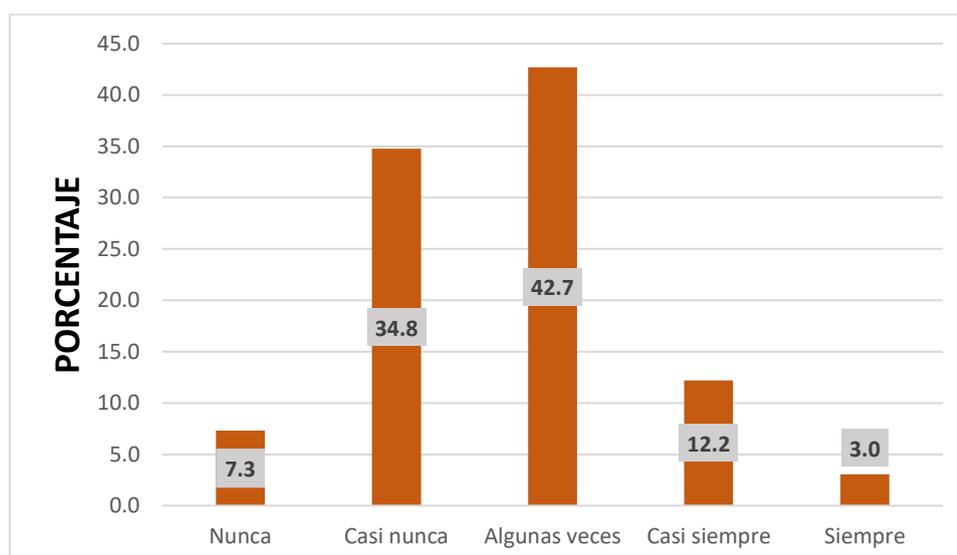
Tabla 17

¿El servicio? al cliente se da de manera responsable?

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Nunca	12	7.3	7.3	7.3
	Casi nunca	57	34.8	34.8	42.1
Válido	Algunas veces	70	42.7	42.7	84.8
	Casi siempre	20	12.2	12.2	97.0
	Siempre.	5	3.0	3.0	100.0
	Total	164	100	100	

Figura 15

El servicio al cliente se da de manera responsable

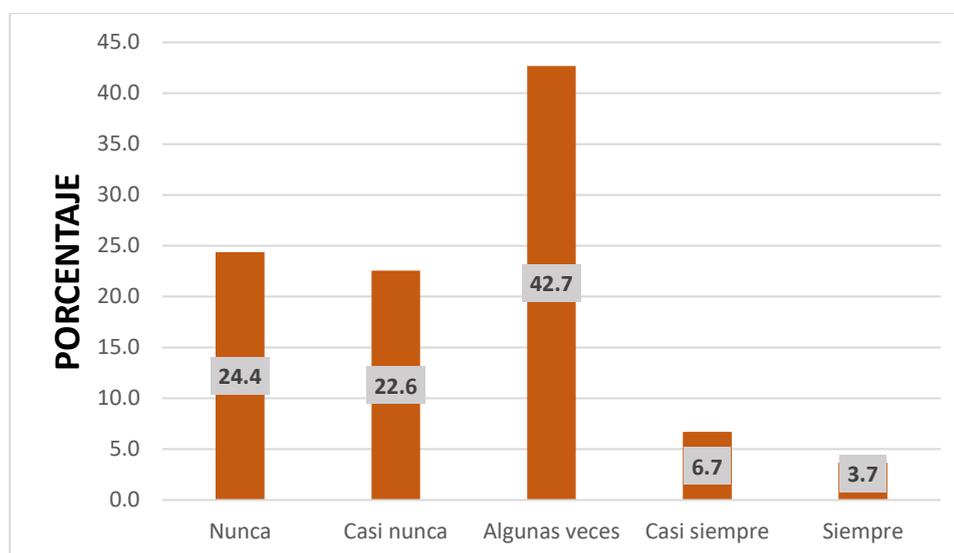


Fuente. tabla 17.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 17, el 42.70% indica que el servicio se brinda responsablemente "algunas veces". El 34.80% considera que esto ocurre "casi nunca", el 12.20% opina que es "casi siempre", el 7.30% menciona "nunca" y solo el 3.00% afirma que es "siempre".

Tabla 18*¿Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza?*

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Nunca	40	24.4	24.4	24.4
	Casi nunca	37	22.6	22.6	47.0
Válido	Algunas veces	70	42.7	42.7	89.6
	Casi siempre	11	6.7	6.7	96.3
	Siempre.	6	3.7	3.7	100.0
	Total	164	100	100	

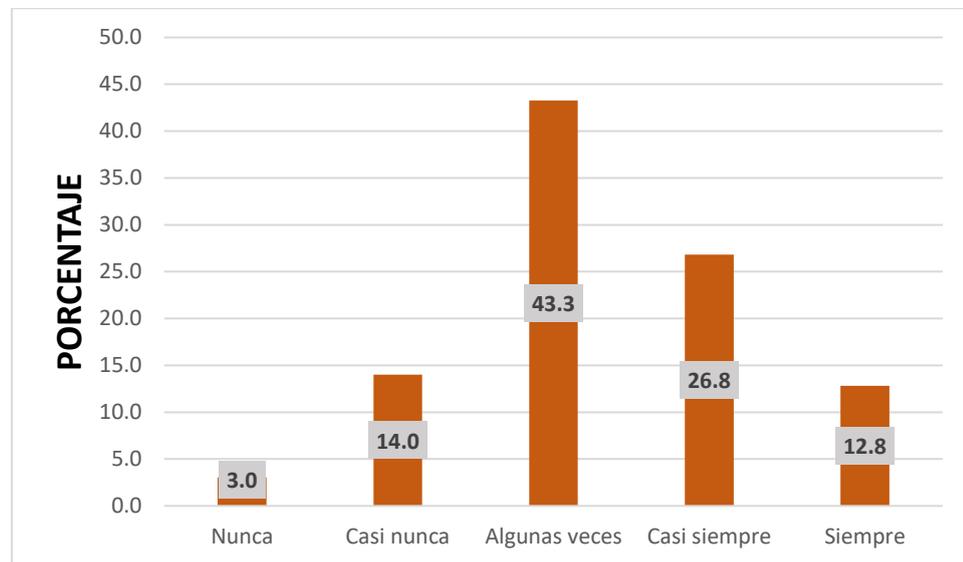
Figura 16*Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza*

Fuente. tabla 18.

Interpretación: De la interrogante la tabla 18, el 42.70% considera que los trabajadores les inspiran confianza "algunas veces", mientras que el 24.60% cree que esto ocurre "casi nunca". El 22.60% también opina que es "casi nunca", el 6.70% dice "casi siempre" y solo el 3.70% afirma que es "siempre". Estos resultados sugieren que la mayormente no confían en los empleados, lo que podría deberse a que muchos funcionarios han estado involucrados en casos de corrupción, coimas y favores políticos a nivel nacional, disminuyendo la confianza en ellos.

Tabla 19*¿Ud. cree que los funcionarios son puntuales?*

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Nunca	5	3.0	3.0	3.0
	Casi nunca	23	14.0	14.0	17.1
Válido	Algún veces	71	43.3	43.3	60.4
	Casi siempre	44	26.8	26.8	87.2
	Siempre	21	12.8	12.8	100.0
	Total	164	100	100	

Figura 17*Ud. cree que los funcionarios son puntuales**Fuente.* tabla 19.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 19 se observa que el 43.30% respondieron que “algunas veces”, el 26.80% respondieron que “casi siempre”, el 14.00% mencionaron que “casi nunca” mientras que el 12.80% dijeron que “siempre” y por último el 3,00% respondieron que “nunca”.

- **Credibilidad**

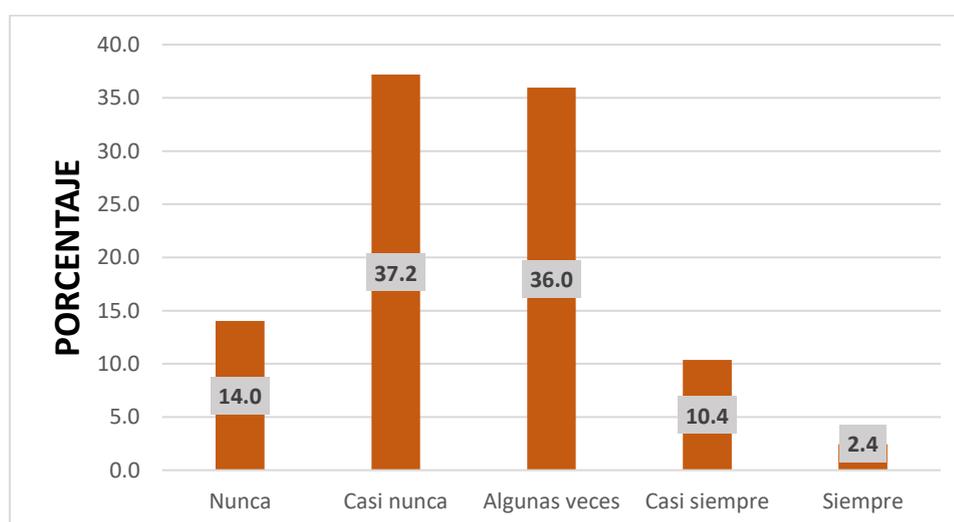
Tabla 20

¿Cree Ud. que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Nunca	23	14.0	14.0	14.0
	Casi nunca	61	37.2	37.2	51.2
Válido	Algún veces	59	36.0	36.0	87.2
	Casi siempre	17	10.4	10.4	97.6
	Siempre	4	2.4	2.4	100.0
	Total	164	100	100	

Figura 18

Cree Ud. que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad

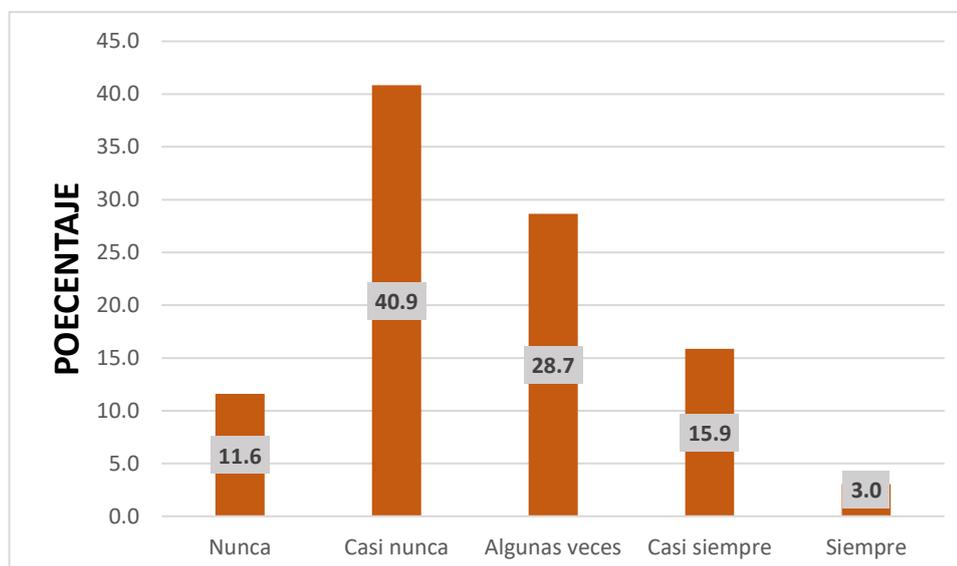


Fuente. tabla 20.

Interpretación: Según la pregunta se observa que el 37,20% respondieron que “casi nunca”, el 36,00% mencionaron que “algunas veces”, el 14,00% “nunca” asimismo el 10,40% dijeron “casi siempre” y el 2,40% respondieron “siempre”; lo cual indica que en la municipalidad distrital de Luyando no existe veracidad debido a que siempre se ve corrupción y por ende obras mal hechas.

Tabla 21*¿Cree Ud. que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?*

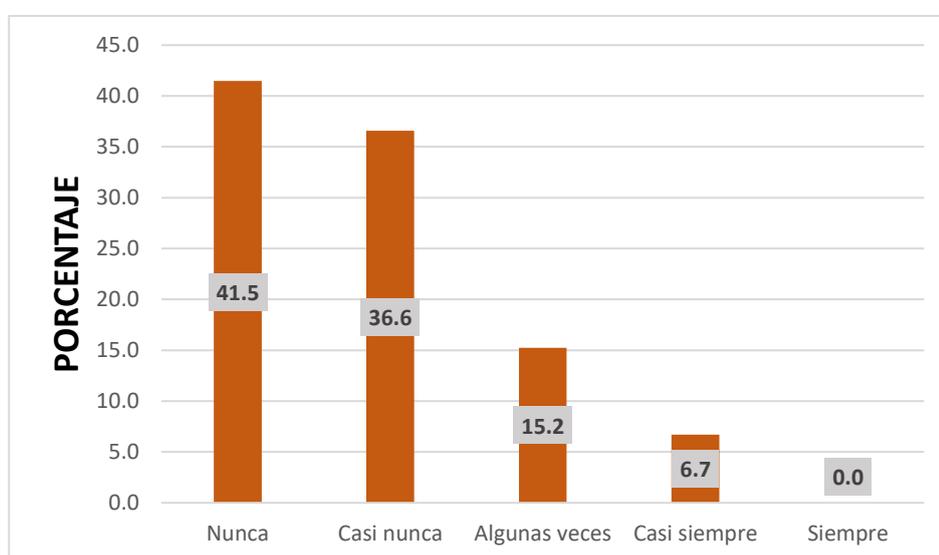
	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Nunca	19	11.6	11.6	11.6
	Casi nunca	67	40.9	40.9	52.4
Válido	Algún veces	47	28.7	28.7	81.1
	Casi siempre	26	15.9	15.9	97.0
	Siempre	5	3.0	3.0	100.0
	Total	164	100	100	

Figura 19*Cree Ud. que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad**Fuente.* tabla 21.

Interpretación: Se muestra que el 40,90% de los encuestados afirman que los trabajadores "casi nunca" demuestran honestidad, el 28,70% dicen que "algunas veces", mientras que el 15,90% indican "casi siempre", el 11,60% "nunca" y el 3,00% "siempre". Esto refleja una pérdida general de valores a nivel nacional, con tendencias hacia el enriquecimiento personal en lugar de atender adecuadamente a la población.

Tabla 22*¿Cree Ud. que la reputación de los trabajadores de la municipalidad es buena?*

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulado
	Nunca	68	41.5	41.5	41.5
	Casi nunca	60	36.6	36.6	78.0
Válido	Algunas veces	25	15.2	15.2	93.3
	Casi siempre	11	6.7	6.7	100.0
	Siempre.	0	0.0	0.0	100.0
	Total	164	100	100	

Figura 20*Cree. Ud. que la reputación de los trabajadores de la municipalidad es buena**Fuente.* tabla 22.

Interpretación: Según la tabla 22, el 41,50% de los encuestados considera que "nunca" la reputación de los servidores del municipio es buena, el 36,60% dice que "casi nunca", el 15,20% que "algunas veces" y el 6,70% que "casi siempre".

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

En relación con el objetivo general: Se procede a discutir los resultados obtenidos comparándolos con investigaciones previas. La Municipalidad Distrital de Luyando ofrece una buena calidad de servicio; siendo necesario mejorar este nivel para aumentar la satisfacción de los usuarios, de acuerdo con Mamani (2019), quien concluye que hay una calidad de servicio moderada y, en consecuencia, una satisfacción moderada de los usuarios, esto respalda lo que indica Aniorte (2013). Aniorte sostiene que para ofrecer un servicio de calidad es necesario cumplir con los objetivos, cumplir con el propósito para el que fue diseñado, resolver problemas y proporcionar resultados.

Con respecto al objetivo específico 1: Según resultados del estudio, en la Tabla 5, el 53.00% de los participantes afirmó que nunca fueron informados sobre el tiempo de conclusión del servicio; la Tabla 6 muestra que el 44.50% indicó que en algunas ocasiones los servidores estaban dispuestos a resolver sus problemas y fueron atendidos adecuadamente, y la Tabla 7 revela que el 63.40% observó que casi siempre el personal cuenta con los recursos materiales necesarios para realizar su trabajo con normalidad. Estos hallazgos coinciden en parte con Álvarez (2019), quien señala que la capacidad de respuesta en la calidad del servicio es débilmente positiva, lo que implica que la información no es muy oportuna y el servicio aún no es del todo adecuado.

Con respecto al objetivo específico 2: De acuerdo con esta investigación y los resultados obtenidos, la Tabla 8 muestra que el 47.60% de los encuestados señaló que en algunas ocasiones los colaboradores del municipio están capacitados para realizar su trabajo. En la Tabla 9, el 36.00% indicó que en algunas ocasiones los colaboradores del municipio demostraron un sincero interés en resolver sus problemas. Finalmente, la Tabla 10 revela que el 49.40% de los encuestados afirmó que el servicio nunca se realizó

correctamente en la primera ocasión. Estos hallazgos coinciden con Mamani (2019), quien concluyó que existe una correlación altamente significativa en la dimensión de sensibilidad, mostrando una relación moderada; el 81.5% de los entrevistados considera que la calidad del servicio en esta dimensión es moderada. Esto se atribuye al incumplimiento de las promesas hechas por la municipalidad y a la percepción de los usuarios de que los servidores no están lo suficientemente capacitados para cumplir sus funciones.

Con respecto al objetivo específico 3: En esta investigación, y según los resultados obtenidos, se observó que en la Tabla 11 la mayoría de los encuestados (37.80%) indicaron que, en algunas ocasiones, los colaboradores muestran un trato amable. La Tabla 12 revela que el 41.50% de los entrevistados afirmó que el municipio nunca asigna colaboradores para brindar atención individualizada. Finalmente, la Tabla 13 muestra que el 46.30% de los participantes señalaron que nunca existe un protocolo de atención al usuario en la municipalidad. Estos hallazgos coinciden con lo expuesto por Huancollo (2018), quien concluye que existe una influencia positiva débil del 0.482, pero muy significativa, entre la empatía en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

En relación con el objetivo específico 4: De acuerdo con los resultados de la investigación, la Tabla 14 revela que el 37.80% de los entrevistados mencionaron que casi siempre los trabajadores ediles muestran respeto. En la Tabla 15, se observó que el 40.90% de los entrevistados indicó que casi nunca hay precisión en la atención por parte de los servidores municipales. Finalmente, la Tabla 16 señala que el 42.70% de los entrevistados afirmó que casi nunca los colaboradores cumplen con sus funciones dentro, Igualmente, Huancollo (2018) en su trabajo señala que la falta de confiabilidad en la municipalidad se debe a la falta de capacitación adecuada en las áreas correspondientes, lo que afecta su eficiencia. Esto confirma lo expuesto por Sandoval (2006), quien afirma que la confiabilidad implica cumplir con lo prometido al cliente y alcanzar los niveles de precisión requeridos, proporcionando el producto o servicio tal como se había previsto.

En relación con el objetivo específico 5: Los resultados de la

investigación muestran lo siguiente: según la Tabla 17, el 42.70% de los encuestados mencionaron que la atención al cliente se brinda de manera responsable solo algunas veces; la Tabla 18 revela que el 42.70% indicó que los colaboradores del municipio inspiran confianza en algunas ocasiones; y, según la Tabla 19, el 43.30% señaló que los funcionarios son puntuales solo a veces; de manera similar, Huancollo (2018) concluye que existe una débil influencia positiva de 0.45, sugiriendo que la confianza en los colaboradores es baja debido a su falta de cortesía y conocimiento de los procesos, lo que resulta en la insatisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Taraco – Huancané – Puno. Esta conclusión respalda la afirmación de Sandoval (2006), quien define la responsabilidad como la capacidad de servir al cliente de manera rápida y eficiente. La falta de comunicación o la atención inadecuada debido a la burocracia son indicativos de una baja responsabilidad.

En relación con el objetivo específico 6: Los resultados de la investigación revelan lo siguiente: según la Tabla 20, el 37.20% de los encuestados consideran que la veracidad de los servidores municipales es casi inexistente; en la Tabla 21, el 40.90% señala que la honestidad de estos trabajadores es igualmente escasa; y en la Tabla 22, el 41.50% opina que la reputación de los empleados nunca es buena. Estos hallazgos corroboran la definición de credibilidad de Sandoval (2006), quien sostiene que esta implica actuar con veracidad y honestidad para satisfacer las necesidades de los clientes, asegurando que estos se sientan seguros de haber tomado la decisión correcta.

CONCLUSIONES

1. En relación con el objetivo general, la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando se puede calificar como buena, aunque es fundamental mejorar aún más para elevar los niveles de satisfacción de los usuarios.
2. En cuanto al objetivo específico 1: Los datos revelan que, según la Tabla 5, el 53.00% de los encuestados indicaron que nunca se les informó sobre el tiempo de finalización del servicio. La Tabla 6 revela que el 44.50% señaló que, en ocasiones, los servidores estaban dispuestos a resolver sus problemas y ofrecieron una atención adecuada. Además, la Tabla 7 muestra que el 63.40% observó que el personal, en su mayoría, cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente.
3. En relación con el objetivo específico 2: Los resultados muestran que, según la Tabla 8, el 47.60% de los entrevistados señalaron que, en ocasiones, los servidores ediles están capacitados para realizar su trabajo. La Tabla 9 revela que el 36.00% de los participantes afirmaron que, a veces, los servidores demostraron un interés genuino en resolver sus problemas. Además, la Tabla 10 muestra que el 49.40% de los entrevistados afirmaron que nunca se completó el servicio en el primer intento.
4. Se planteó el objetivo específico 3: De acuerdo con los resultados, la Tabla 11 muestra que el 37.80% de los entrevistados señalaron que, en algunas ocasiones, los trabajadores brindan un trato amable. Por su parte, la Tabla 12 revela que el 41.50% de los participantes indicaron que el municipio nunca designa personal para ofrecer atención individualizada. Finalmente, la Tabla 13 indica que el 46.30% de los encuestados mencionaron que no existe un protocolo de atención al usuario en la municipalidad.
5. Respecto al objetivo específico 4: Se encontró que, según la Tabla 11, el 37.80% de los entrevistados afirmaron que, en ocasiones, los trabajadores muestran un trato amable. La Tabla 12 reveló que el 41.50% de los participantes afirmaron que el municipio nunca asigna personal para

brindar atención individualizada. Por otro lado, la Tabla 13 mostró que el 46.30% de los entrevistados mencionaron que nunca se implementa un protocolo de atención al usuario en la municipalidad.

6. Respecto al objetivo específico 5: Los resultados mostraron que, según la Tabla 17, el 42.70% de los entrevistados señalaron que, en ocasiones, el servicio al cliente se brinda de manera responsable. En la Tabla 18, el 42.70% indicó que, algunas veces, los colaboradores inspiran confianza. Finalmente, en la Tabla 19, se observó que el 43.30% de los entrevistados afirmó que, en ocasiones, los funcionarios son puntuales.
7. Respecto al objetivo específico 6: Revela que, según la Tabla 20, el 37.20% de los encuestados considera que los trabajadores de la municipalidad casi nunca muestran veracidad. La Tabla 21 indica que el 40.90% de los entrevistados afirma que la honestidad de los colaboradores es casi nunca evidente. Por último, en la Tabla 22, el 41.50% de los entrevistados opina que la reputación de los colaboradores nunca es buena.

RECOMENDACIONES

1. En relación con la calidad del servicio, se recomienda a la gerencia y al administrador que establezcan programas o actividades para organizar charlas y capacitaciones que fortalezcan las habilidades del personal. Estas iniciativas deben enfocarse en sensibilizar al personal y en enseñarles los lineamientos y protocolos necesarios para mejorar la atención a los clientes y al público en general. Además, se sugiere la instalación de un buzón de sugerencias para que los usuarios puedan expresar sus necesidades y ofrecer recomendaciones.
2. En cuanto a la capacidad de respuesta, se sugiere ofrecer capacitaciones continuas en temas tecnológicos e implementar software que facilite y acelere las transacciones realizadas por los usuarios. También es importante revisar periódicamente los materiales de trabajo para asegurarse de que estén en buen estado, lo que permitirá realizar las tareas de manera eficiente y evitar retrasos.
3. Se sugiere a la gerencia y al administrador de la Municipalidad Distrital de Luyando realizar evaluaciones más exhaustivas durante las contrataciones de personal para asegurarse de que los empleados tengan las competencias necesarias para ofrecer un servicio adecuado. Además, es recomendable organizar charlas de sensibilización sobre servicio al cliente.
4. En la Municipalidad Distrital de Luyando, en cuanto a la empatía, se aconseja desarrollar un protocolo de atención al usuario que los trabajadores deben seguir, y en caso de incumplimiento, se apliquen sanciones.
5. Se aconseja a la gerencia y al administrador contratar personal con la experiencia necesaria en su área, que pueda atender con rapidez y brindar asistencia inmediata a los usuarios cuando lo requieran.
6. Se sugiere a la gerencia y al administrador capacitar a los empleados y desarrollar un plan de trabajo que permita realizar los servicios de manera rápida y eficiente, evitando así los trámites burocráticos que causan

descontento entre los usuarios y generan una percepción de falta de responsabilidad.

7. Se sugiere a la gerencia y al administrador priorizar la incorporación de altos directivos mediante concursos públicos y evitar la contratación de funcionarios corruptos, ya que esto contribuye a la percepción negativa que tienen los usuarios sobre los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allport, F. H. (1974). El problema de la percepción. Buenos aires, Nueva Visión, 81 p.
- Alvarez, G. S. (2019). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente en la Discoteca Happy World Inversiones Alga S.A.C Según del Modelo Servqual Leoncio Prado, 2018. Universidad de Huánuco, Tingo María. Obtenido de [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2203/ALVA REZ%20GARCIA%2c%20Sherly%20Ginette.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2203/ALVA%20GARCIA%2c%20Sherly%20Ginette.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Aniorte, N. (2013). Servicios de calidad. Obtenido de Recuperado el 28 de julio de 2015, de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm.
- Arias, F. L. (2019). Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Clinicas Dentales de la Ciudad de Tingo María. Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María. Obtenido de [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1475/LAF_2019 .pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1475/LAF_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bedoya Cerrón, M. (2022). "La satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Luyando, 2022". Tingo María, Leoncio Prado, Perú.
- Berry, L., & Parasuraman, A. (1991). Marketing en las empresas de servicio. Mexico: Norma.
- Chang, F. J. (2014). Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos. Universidad Rafael Landívar, Ciencias económicas y Empresariales, Quetzaltenango. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43335/V eliz_LS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43335/Veliz_LS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cori, A. Y. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2017. Universidad Alas

Peruanas , Huánuco.

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de ciencias administrativas y sociales. Obtenido de Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Fisher, R. (2014). La estadística entre la matemática y la experiencia. Madrid, España: Librosmaravillosos.

Galvis, D. (2011). Teoría de las relaciones humanas. . New York: Universidad de Columbia.

González, R. D. (2017). Calidad de Servicio y Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja - Lima 2017. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14259/Gonz%C3%A1lez_RDA.pdf?sequence=1

Gremler, V., Zeithaml, M., & Bitner, D. (2009). Marketin de servicios. México: Mc Graw Hill.

Hernandez, R. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Hoffman, k. D., & Bateson, E J. (2011). Marketin de servicios. México: Cengagel Learning.

Huancollo Chambi, J. L. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco - Huancané -Puno, 2017. Huacho, Perú.

Huancollo, C. J. (2017). CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO - HUANCANÉ. UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, PUNO. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Jhon, H. (2012). . Marketing de servicios, conceptos, estrategias y casos. Mexico.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. Marketing (14ava.Edición). México: Editorial Pearson Educación.
- Kurtz, L. (2012). Makting Contemporáneo. México: Cengage Learning.
- LAZARTE, C. E. (2022). CALIDAD Y ATISFACCION DEL CLIENTE EN MAPRESA. UNIVERSIDAD DE HUANUCO, TINGO MARIA. Obtenido de <https://posgrado.pucp.edu.pe/cursos/etica-y-responsabilidad-social/>
- Limache, J. C. (2019). "Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de la empresa Súper Break Cafeterías y Salón de Tés, periodo 2019". Huancayo, Huancayo.
- Lopez, D. (2018). Calidad del servicio y la satisfaccion de los clientes del restaurante Rachys de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- López, L. A. (2018). La Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Universidad Nacional Agraria de la Selva , Tingo María. Obtenido de https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1321/ADLL_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mamani, A. D. (2019). La calidad de servicio y satisfacción de lo usuarios de la municipalidad de Villa el Salvador- Lima, 2019. Universidad Peruana Unión, Lima. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2032/Delsy_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendez, B. (2009). <http://rogermendezbenavides.blogspot.com/2009/09/modelo-de-expectativas-deldr-victor.html>.
- Moreno, J. (2012). Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la caña de don parce. Universidad de Piura, Piura. Obtenido de

[http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1648/AE_265.pdf?sequence= 1](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1648/AE_265.pdf?sequence=1)

Pérez Arévalo, L. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Municipalidad Distrital de Iparia, 2021. Pucallpa, Perú.

Pérez, S. F. (2012). La calidad de los servicios públicos municipales, en Tuxtla Gutierrez, Chiapas. Universidad de Chiapas, Chiapas.

Pinheiro, C. L. (2014). Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Bahía. Universidad Federal de Bahía, Bahia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/298>

Pizarro, O. E. (2019). Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5064/Elizabeth%20Beatriz%20PIZARRO%20OLLERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

RAE. (2016a). Fiabilidad. Retrieved from <http://dle.rae.es/?id=Hpsj999>.

Reyes, S. M. (2009). Evaluación de la calidad de servicios a partir de la satisfacción de los clientes. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>.

Risco, A. A. (2020). Justificación de la investigación. Lima, Lima, Perú.

Rivera, H. P. (2019). "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL CANTÓN ALAUSÍ". Rio Bamba, Ecuador.

Robles, M. E. (2023). "Satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa LUPEBO E.I.R.L. Casapalca - 2022". Casapalca, Huarochirí, Perú.

Roncal Madge, J. C. (2021). Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de el Tambo, Huancayo, 2021. El Tambo,

Perú.

Sabino, C. (1996). El proceso de investigación. Buenos Aires: Editorial Lumen/ Humanitas.

Sandoval, L. (2006). Nuevos fundamentos de mercadotecnia. México D.F.: Trillas.

Savater, R. P. (2005). La ira es una reacción humana. Lima: Racsus. Obtenido de <https://www.goratools.com/post/2016/12/07/filosof%C3%ADa-del-dise%C3%B1o-sismorre-sistente>

Schiffman, L., & Lazar, L. (2014). Comportamiento del consumidor. (9na. Edición). México: Editorial Prentice Hall.

Tamayo, M. (2008). El proceso de investigación científica. Limusa Noriega Editores.

Thompson, J. (1995). Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. International Journal for Quality in Health Care 7(2).

Tipanguano Sandoval, E. N., & Taípe de la Cruz, S. C. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD municipal del Cantón Salcedo. Latacunga, Ecuador.

Tovar, G. L. (1986). El asentamiento y la segregación de los Blancos y Mestizos. Bogotá: Cengage.

Tschohl, J. (2011). Servicio al cliente (8ª ed.). Mineapolis, Estados Unidos: Best Sellers Publishing.

Vargas, M., & De Vega, L. (2014). Calidad y Servicio (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.

Veliz, L. S. (2019). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén. Universidad César Vallejo, Jaén. Obtenido de

de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43335/Veliz_LS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Lazarte Cordova, E. (2025). *Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco-2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando, Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco- 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p style="text-align: center;">Problema general</p> <p>¿Cómo es la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Luyando, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huanuco,2024?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Describir cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Luyando, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2024.</p>		
<p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <p>a) ¿Cómo es la capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Luyando, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2024?</p> <p>b) ¿Cómo es la fiabilidad en la municipalidad distrital de Luyando, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2024?</p> <p>c) ¿Cómo es la empatía en la municipalidad distrital de Luyando, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2024?</p> <p>d) ¿Cómo es la sensibilidad en la municipalidad distrital de Luyando, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2024?</p> <p>e) ¿Cómo es la responsabilidad en la municipalidad distrital de Luyando, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2024?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <p>a). Describir cómo es la capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Luyando, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2024.</p> <p>b) Describir cómo es la fiabilidad se relaciona en la Municipalidad distrital de Luyando, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2024.</p> <p>c) Describir cómo es la empatía en la Municipalidad distrital de Luyando, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2024.</p> <p>d) Describir cómo es la sensibilidad en la Municipalidad distrital de Luyando, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2024.</p>	<p style="text-align: center;">Calidad de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de respuesta - Fiabilidad - Sensibilidad - Confiabilidad - Responsabilidad - Credibilidad 	<p style="text-align: center;">TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada</p> <p style="text-align: center;">ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p style="text-align: center;">NIVEL: Descriptivo</p> <p style="text-align: center;">DISEÑO: No Experimental</p>

<p>f) ¿Cómo es la credibilidad en la municipalidad distrital de Luyando, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2024?</p>	<p>provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2024.</p> <p>g) Describir cómo es la responsabilidad en la Municipalidad distrital de Luyando, 2024.</p> <p>f) Describir cómo es la credibilidad en la Municipalidad distrital de Luyando, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2024.</p>
---	---

POBLACION Y MUESTRA

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

POBLACION:

La población de la siguiente investigación es la cantidad de 849 usuarios.

MUESTRA:

La muestra a tomar en cuenta en la presente investigación es de 164 usuarios.

TECNICAS:

- Encuesta

-Observación

INSTRUMENTOS: -Cuestionario, Trato directo y Ficha de observación.



ANEXO 2

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Señores usuarios esta encuesta tiene como objetivo conocer sus opiniones acerca de la Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital De Luyando, Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco, 2024 y de antemano les agradecemos su tiempo y colaboración con este trabajo de investigación.

DATOS DEL ENCUESTADO

SEXO	a) Masculino	b) Femenino		
EDAD	a) 18- 25 años	b) 26 – 35 años	c) 36 – 45 años	d) 46 a más
ESTADO CIVIL	a) Soltero	b) Conviviente	c) Casado	d) Viudo

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, por lo que debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

CATEGORIAS

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	P	1	2	3	4	5
Variable: Calidad de Servicio						
1	¿Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?					
2	¿Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas?					
3	¿ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?					
4	¿Cree Ud. que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo?					
5	¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar su problema?					
6	¿La municipalidad realiza el servicio a la primera vez?					
7	¿Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable?					
8	¿La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada?					
9	¿Existe un protocolo de atención al usuario en la institución?					
10	¿Cree Ud. que existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad?					
11	¿Cree Ud. que existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad?					
12	¿Cree Ud. que los servidores cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad?					
13	¿El servicio al cliente se da de manera responsable?					
14	¿Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza?					
15	¿Usted cree que los funcionarios son puntuales?					

16	¿Cree Ud. que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?					
17	¿Cree Ud. que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?					
18	¿Cree Ud. que la reputación de los trabajadores de la municipalidad es buena?					

ANEXO 3

DATOS DE EXCEL

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Comentarios Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complementos Analizar datos

C4 : X ✓ fx UNICA VARIABLE: Calidad de Servicio

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
4	UNICA VARIABLE: Calidad de Servicio											
5	1	¿Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión de servicio?	87	58	13	6	164					
6	2	¿Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas?	8	46	73	33	4	164				
7	3	¿Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?	3	8	40	104	9	164				
8	4	¿Cree Ud. que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo?	17	53	78	9	7	164				
9	5	¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar su problema?	22	58	59	23	2	164				
10	6	¿La municipalidad realiza el servicio a la primera vez?	81	48	23	7	5	164				
11	7	¿Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable?	11	13	62	51	27	164				
12	8	¿La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada?	68	53	26	14	3	164				
13	9	¿Existe un protocolo de atención al usuario en la institución?	76	62	15	11		164				
14	10	¿Cree Ud. que existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad?	3	17	56	62	26	164				
15	11	¿Cree Ud. que existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad?	22	67	50	25		164				
16	12	¿Cree Ud. que los servidores cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad?	15	70	62	14	3	164				
17	13	¿El servicio al cliente se da de manera responsable?	12	57	70	20	5	164				
18	14	¿Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza?	40	37	70	11	6	164				
19	15	¿Usted cree que los funcionarios son puntuales?	5	23	71	44	21	164				
20	16	¿Cree Ud. que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	23	61	59	17	4	164				
21	17	¿Cree Ud. que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	19	67	47	26	5	164				
22	18	¿Cree Ud. que la reputación de los trabajadores de la municipalidad es buena?	68	60	25	11		164				

ENCUESTA CUADROS +

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Comentarios Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complementos Analizar datos

C4 : X ✓ fx UNICA VARIABLE: Calidad de Servicio

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
10	6	¿La municipalidad realiza el servicio a la primera vez?	81	48	23	7	5	164				
11	7	¿Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable?	11	13	62	51	27	164				
12	8	¿La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada?	68	53	26	14	3	164				
13	9	¿Existe un protocolo de atención al usuario en la institución?	76	62	15	11		164				
14	10	¿Cree Ud. que existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad?	3	17	56	62	26	164				
15	11	¿Cree Ud. que existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad?	22	67	50	25		164				
16	12	¿Cree Ud. que los servidores cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad?	15	70	62	14	3	164				
17	13	¿El servicio al cliente se da de manera responsable?	12	57	70	20	5	164				
18	14	¿Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza?	40	37	70	11	6	164				
19	15	¿Usted cree que los funcionarios son puntuales?	5	23	71	44	21	164				
20	16	¿Cree Ud. que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	23	61	59	17	4	164				
21	17	¿Cree Ud. que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	19	67	47	26	5	164				
22	18	¿Cree Ud. que la reputación de los trabajadores de la municipalidad es buena?	68	60	25	11		164				

ENCUESTA CUADROS +

ANEXO 4 GALERIA FOTOGRÁFICA





ANEXO 2: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Señores usuarios esta encuesta tiene como objetivo conocer sus opiniones acerca de la Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital De Luyando, Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco, 2024 y de antemano les agradecemos su tiempo y colaboración con este trabajo de investigación.

DATOS DEL ENCUESTADO

SEXO Masculino Femenino

EDAD a) 15-25 años b) 26-35 años c) 36-45 años d) 46 a más

ESTADO CIVIL a) Soltero Convierte Casado d) Viudo

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, por lo que debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

CATEGORIAS

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	P	1	2	3	4	5
Variable: Calidad de Servicio						
1	¿Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?	✓				
2	¿Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas?		✓			
3	¿ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?					✓
4	¿Cree Ud. que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo?		✓			
5	¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar su problema?	✓	✓			
6	¿La municipalidad realiza el servicio a la primera vez?	✓				
7	¿Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable?			✓		
8	¿La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada?	✓				
9	¿Existe un protocolo de atención al usuario en la institución?	✓				
10	¿Cree Ud. que existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad?			✓		
11	¿Cree Ud. que existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad?	✓				
12	¿Cree Ud. que los servidores cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad?	✓				
13	¿El servicio al cliente se da de manera responsable?	✓				
14	¿Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza?	✓				
15	¿Usted cree que los funcionarios son puntuales?			✓		
16	¿Cree Ud. que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	✓				
17	¿Cree Ud. que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	✓				
18	¿Cree Ud. que la reputación de los trabajadores de la municipalidad es buena?		✓			