

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



TESIS

**"Calidad de atención al usuario en la Municipalidad
Distrital de Luyando-provincia de Leoncio Prado-2024"**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: Esteban Ocalio, Gladis Rosy

ASESORA: Coronado Chang, Liliana Victoria

HUÁNUCO – PERÚ

2025

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

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

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

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

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

Código del Programa: P13 Tipo de Financiamiento:

- Propio (x)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72147375

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 23015516

Grado/Título: Magister en gestión pública

Código ORCID:0000-0002-7050-4277

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, con mención de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
3	Polino Puente, Emerson Junior	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	45867323	0000-0003-2131-8547



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las **08:45 horas del día 09 del mes de mayo del año 2025**, 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:

Mtro. William Giovanni Linares Beraun
Mtra. Diana Huerto Orizano
Mtro. Emerson Junior Polino Puente

Presidente
Secretaria
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 2024-2024-D-FCOMP-PAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO- PROVINCIA DE LEONCIO PRADO 2024**", presentada por la Bachiller, **ESTEBAN OCALIO, Gladis Rosy**, 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 (TARCE) y cualitativo de SUFICIENTE (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 08:45 horas del día **09 del mes de mayo del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mg. William Giovanni Linares Beraún
DNI: 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
PRESIDENTE

Mtra. Diana Huerto Orizano
DNI: 40530605
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674
SECRETARIO

Mtro. Emerson Junior Polino Puente
DNI: 45867323
Código ORCID: 0000-0003-2131-8547
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: GLADIS ROSY ESTEBAN OCALIO, de la investigación titulada "Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando-provincia de Leoncio Prado-2024", con asesor(a) LILIANA VICTORIA CORONADO CHANG, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1630-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 19 % 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, 24 de marzo de 2025



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

178. Esteban Ocalio, Gladis Rosy.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1%
5	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uladech.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

A mis queridos padres, quienes me han brindado su apoyo incondicional, dedico con mucho amor este logro. Ellos son mi inspiración para seguir adelante y han sido fundamentales en mi recorrido universitario.

Esta tesis representa todo mi esfuerzo y dedicación a lo largo de mis estudios. Estoy convencido de que este trabajo me ayudará a destacar en el campo laboral y a seguir creciendo como persona.

AGRADECIMIENTO

Principalmente, agradezco a Dios por guiarme en cada momento de mi vida, tanto personal como profesional, y por cuidar siempre de mi familia y mi hogar.

A mis padres, les estoy profundamente agradecido por apoyarme en cada momento, por haberme inculcado los valores y la responsabilidad que definen a la persona que soy hoy. Siempre valoraré los ejemplos y enseñanzas que me han proporcionado para guiar mis pasos en la vida.

A la UDH y al Programa Académico de Administración de Empresas, les agradezco por inculcarme los fundamentos teóricos - prácticos, técnicas y sabiduría a lo largo de mis años de estudio, lo que ha sido fundamental para mi desarrollo profesional.

A mi asesora, la Maestra Liliana Victoria Coronado Chang, le extiendo un especial agradecimiento por su invaluable guía y apoyo constante en la realización de mi trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	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. OBJETIVO GENERAL.....	14
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	15
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	15
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	15
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	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
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	22
2.4. VARIABLE DE ESTUDIO	24
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	25
CAPÍTULO III.....	27
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
2.1.2. ENFOQUE	27
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	27
3.1.3. DISEÑO	27
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	28
3.2.1. POBLACIÓN	28
3.2.2. MUESTRA.....	28
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS... 29	
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	30
CAPÍTULO IV.....	31
RESULTADOS	31
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	31
CAPÍTULO V.....	51
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	51
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	57
ANEXOS.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	25
Tabla 2 Población.....	28
Tabla 3 Usted considera que hay un diálogo fluido con el personal y que muestra mayor interés en atenderlo	31
Tabla 4 Los trabajadores practican valores, dentro y fuera de la empresa ..	32
Tabla 5 Considera usted que se siente ser atendido con amabilidad	33
Tabla 6 El personal mantiene un acercamiento respetuoso con usted	34
Tabla 7 Los servidores públicos orientan con información verídica y de forma clara	35
Tabla 8 Se siente seguro al momento de realizar sus respectivos pagos tributarios	36
Tabla 9 La municipalidad también mantiene comunicación con sus usuarios por medios digitales (internet).....	37
Tabla 10 La municipalidad cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención y seguridad.....	38
Tabla 11 Durante la atención en la municipalidad recibió un adecuado servicio satisfactorio.....	39
Tabla 12 La municipalidad les muestra disposición en la solución de sus problemas	40
Tabla 13 Los trabajadores ediles brindan de manera eficaz en primera atención	41
Tabla 14 Usted cuando realiza alguna queja son solucionadas a través de llamadas telefónicas	42
Tabla 15 Considera usted que el trabajador es eficiente en sus labores	43
Tabla 16 Considera usted que el personal debe tener conocimientos suficientes para adaptarse al campo laboral.....	44
Tabla 17 Considera usted que el personal cumple con sus labores en la atención personalizada	45

Tabla 18 Considera usted que el personal les brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o quejas	46
Tabla 19 Usted recibe la información necesaria cuando tiene alguna duda	47
Tabla 20 Considera a la tecnología como elemento clave para mejorar la calidad de servicio	48
Tabla 21 Las oficinas de cada área cuentan con el espacio suficiente para que puedan transitar	49
Tabla 22 El personal lo escucha con atención a sus inquietudes	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Usted considera que hay un diálogo fluido con el personal y que muestra mayor interés en atenderlo	31
Figura 2 Los trabajadores practican valores, dentro y fuera de la empresa.	32
Figura 3 Considera usted que se siente ser atendido con amabilidad.....	33
Figura 4 El personal mantiene un acercamiento respetuoso con usted.....	34
Figura 5 Los servidores públicos orientan con información verídica y de forma clara.	35
Figura 6 Se siente seguro al momento de realizar sus respectivos pagos tributarios	36
Figura 7 La municipalidad también mantiene comunicación con sus usuarios por medios digitales (internet).....	37
Figura 8 La municipalidad cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención y seguridad.....	38
Figura 9 Durante la atención en la municipalidad recibió un adecuado servicio satisfactorio.....	39
Figura 10 La municipalidad les muestra disposición en la solución de sus problemas	40
Figura 11 Los trabajadores ediles brindan de manera eficaz en primera atención	41
Figura 12 Usted cuando realiza alguna queja son solucionadas a través de llamadas telefónicas	42
Figura 13 Considera usted que el trabajador es eficiente en sus labores....	43
Figura 14 Considera usted que el personal debe tener conocimientos suficientes para adaptarse al campo laboral.....	44
Figura 15 Considera usted que el personal cumple con sus labores en la atención personalizada	45
Figura 16 Considera usted que el personal les brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o quejas	46
Figura 17 Usted recibe la información necesaria cuando tiene alguna duda	47

Figura 18 Considera a la tecnología como elemento clave para mejorar la calidad de servicio	48
Figura 19 Las oficinas de cada área cuentan con el espacio suficiente para que puedan transitar	49
Figura 20 El personal lo escucha con atención a sus inquietudes.....	50

RESUMEN

La tesis: Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando-provincia de Leoncio Prado - 2024, tuvo como objetivo general determinar el nivel de la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando-provincia de Leoncio Prado - 2024. Como metodología empleada; Tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, el nivel descriptivo y de diseño no experimental. 3710 usuarios fueron el grupo poblacional, determinándose con un muestreo de tipo probabilístico a 348 unidades a quienes se les aplicará los instrumentos de recolección de datos (cuestionario).

A partir de los resultados obtenidos, se puede afirmar que hay un nivel positivo de percepción. El 55% de los usuarios consideran que el trabajador proporciona información confiable y clara ocasionalmente, mientras que el 61% siente seguridad siempre al realizar sus pagos tributarios. Respecto al trato cordial hacia los usuarios, el 49% percibe que son atendidos amablemente de vez en cuando, y un 37% nota que el personal mantiene un acercamiento respetuoso hacia ellos.

Los resultados obtenidos sobre la aptitud para brindar información en la entidad edil estudiada, durante el año 2024 indican que hay espacio para mejorar en la atención personalizada y en el uso de recursos disponibles para proporcionar información confiable. Además, en cuanto al trato cordial al usuario en esta misma municipalidad, se concluye que es necesario que la atención al usuario sea oportuna con amabilidad y respeto.

Palabras clave: Atención al usuario, municipalidad, calidad, información, trato cordial y respeto.

ABSTRACT

The thesis: Quality of user service in the District Municipality of Luyando-province of Leoncio Prado - 2024, had as its general objective to determine the level of quality of user service in the District Municipality of Luyando-province of Leoncio Prado - 2024. As a methodology used; of applied type, with a quantitative approach, the descriptive level and non-experimental design. 3710 users were the population group, determined with a probability sampling to 348 units to whom the data collection instruments (questionnaire) will be applied.

From the results, it can be affirmed that there is a positive level of perception. Fifty-five percent of users consider that the worker provides reliable and clear information occasionally, while 61% always feel secure when making their tax payments. Regarding the cordial treatment of users, 49% perceive that they are treated kindly from time to time, and 37% note that the staff maintains a respectful approach towards them.

The results obtained on the aptitude to provide information in the edile entity, during the year 2024 indicate that there is room for improvement in personalized attention and in the use of available resources to provide reliable information. In addition, regarding the cordial treatment of users in this same municipality, it is concluded that it is necessary to improve the capacity to attend to the needs of users in a timely manner, with kindness and respect.

Keywords: Customer service, municipality, quality, information, cordial treatment and respect.

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando, provincia de Leoncio Prado - 2024, aborda las diversas deficiencias observadas en la entidad, relacionadas con la atención a los usuarios. Estas incluyen demoras en los trámites, falta de comunicación efectiva y problemas en el entendimiento de términos. El personal debe estar atento y concentrado en sus funciones, escuchando activamente a los usuarios para brindar una atención de calidad. El problema central que se plantea es: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando durante el año 2024? La investigación se justificó desde perspectivas teórica, práctica y metodológica, y no se enfrentó a limitaciones significativas.

El primer capítulo; Menciona la problemática de investigación (interrogantes), El planteamiento de objetivos. Asimismo, las justificaciones de la investigación siendo estas; teóricas, prácticas y metodológicas. Además, se establecieron las limitantes y la viabilidad del estudio.

El segundo capítulo; Desarrolló el estado de arte de las variables, teniendo en cuenta antecedentes de la investigación a nivel internacional, nacional y local. Este capítulo se basa en fundamentos teóricos que explican el tema desarrollado. Además, se incluyen las definiciones de términos básicos de las variables en estudio, la descripción de la variable de estudio y su operacionalización con sus respectivas dimensiones e indicadores.

El tercer capítulo; Se describió la metodología que se empleó en el estudio, denotando el tipo, el enfoque, el nivel y el diseño del estudio. Se detalló la población y la muestra del estudio. La recolección de datos se realizó mediante encuestas, utilizando un cuestionario como instrumento.

El cuarto capítulo; Muestra los resultados(conclusiones) logrados en el estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto actual, a nivel internacional los usuarios de los servicios entendieron el valor del dinero por ello que su exigencia es máxima, por ello la valoración que ellos dan a las empresas que prestan buenos servicios es buena, bajo esta realidad las entidades no deben permitirse errores en el enlace producto - usuario. En el siglo actual el talón de Aquiles de las entidades de servicios está en sus procesos lentos e ineficientes dado el ritmo acelerado de vida. Por ende las personas que están en contacto con el usuario deben generar una buena impresión, fidelizando al consumidor evitando que este opte por la competencia (Rojas, 2024).

En el contexto nacional, los servicios públicos históricamente han enfrentado problemas como largas esperas, instalaciones deficientes y personal poco capacitado, generando desconfianza en la población y afectando la gobernabilidad democrática. En respuesta, el Estado reformó su enfoque hacia una mejor atención ciudadana, promulgando normativas para mejorar la prestación de servicios y cerrar brechas de acceso. Iniciativas como el CERAP digital y los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, han sido fundamentales para reducir tiempos y costos, mejorando así la calidad de vida de los ciudadanos (Ventura, 2020).

El distrito de Luyando, creado el 27 de mayo de 1952, es uno de los seis que integran la provincia de Leoncio Prado en Huánuco, Perú. La municipalidad juega un papel crucial en el desarrollo social y económico, enfrentando la expectativa de sus ciudadanos por un progreso significativo. Estos demandan una atención de calidad que incluya información clara, buena comunicación, un trato amable, y una escucha activa a sus reclamos y dudas, asegurando siempre una respuesta adecuada y atención personalizada en caso de problemas. En este contexto de búsqueda de una convivencia pacífica en sus comunidades, una gestión municipal mejorada significaría un

servicio de mayor calidad para los habitantes de Luyando, beneficiando así a toda la comunidad.

Esta investigación surge debido a los problemas identificados, como la demora en los trámites, la falta de comunicación y el entendimiento deficiente de términos, con el objetivo de evaluar el impacto de estas deficiencias en la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de la administración pública. El estudio busca desarrollar estrategias para mejorar la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Luyando.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es nivel de trato cordial al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024?
- ¿Cuál es el nivel de aptitud de brindar información en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024?
- ¿Cuál es el nivel de tiempo de respuesta en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024?
- ¿Cuál es el nivel de entrega adecuada en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024?
- ¿Cuál es el nivel de facilidad de acceso en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar cómo es el nivel de trato cordial al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado – 2024.
- Determinar cómo es el nivel de aptitud de brindar información en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024.

- Conocer cómo es el nivel de tiempo de respuesta en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024.
- Describir cómo es el nivel de entrega adecuada en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024.
- Describir cómo es el nivel de facilidad de acceso en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El estudio se enmarcó en un estudio teórico, ya que se utilizaron informaciones previas para desarrollar un conocimiento fundamentado en las contribuciones de diversos autores que han abordado y propuesto teorías y definiciones sobre la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando, 2024. La información recopilada es fundamental para identificar los diferentes factores que permitirán responder a cada variable del estudio.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Esta investigación enmarcó en lo práctico, ya que la información sobre la gestión estratégica contribuirá a que los colaboradores realicen sus actividades con un enfoque en la calidad de servicio hacia los ciudadanos de Luyando. Esto permitirá mejorar la atención y satisfacción de la población, promoviendo un entorno más eficiente y eficaz en la gestión municipal.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

En esta investigación se utilizaron métodos, técnicas y procedimientos para establecer cómo es la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando – 2024.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo no tuvo ningún tipo de limitaciones, ya que se dieron la participación de los usuarios y la parte informativa relevante de la Municipalidad.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. RECURSOS ECONÓMICOS

Se han destinado ciertos fondos para la investigación, cubiertos en su totalidad por el investigador sin apoyo externo.

1.7.2. RECURSOS HUMANOS

Este trabajo de investigación se llevó a cabo con el apoyo de recursos humanos especializados. Se contó con la colaboración de personal experto en investigación, así como con el apoyo de la entidad involucrada.

1.7.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS

Para facilitar la investigación y su ejecución, fue crucial el procesamiento de datos para obtener información mediante diversas técnicas. Se utilizaron recursos tecnológicos como internet, sistemas de digitación y computadoras.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Basualto (2021) estableció como objetivo diseñar un plan de mejoramiento para la calidad del servicio ofrecido a los clientes de un supermercado a través de una app a domicilio. Este plan aborda las dificultades actuales para proporcionar un servicio que satisfaga a los usuarios. Utilizó la metodología aplicada y se orienta a los procesos o prácticas de la empresa, adaptándose a los problemas o deficiencias identificados durante la etapa de diagnóstico. Concluyó que la calidad de servicio no es objetivo, ya que está influenciada por las expectativas individuales de cada cliente. Además, destacó que la satisfacción de los empleados es crucial para la satisfacción del cliente, resaltando la necesidad de minimizar la brecha entre lo que los clientes perciben y lo que esperan, con el objetivo de incrementar su satisfacción y fidelidad hacia la marca.

Pino (2021) mencionó como objetivo; La evaluación de la atención, en los usuarios del Cosam-Lampa,2021. Se empleó una metodología cualitativa, descriptivo-transversal que utilizó datos de primera fuente, centrándose en una única unidad de análisis: Cosam-Lampa. La conclusión; La institución está iniciando a proporcionar atención de calidad, respetando los derechos humanos, especialmente los estipulados en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Flores (2022) estableció el objetivo; Determinar la existencia de incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en la empresa Casa Blanca. La metodología empleada fue básica y descriptiva, y el diseño de investigación fue no experimental. Concluyó que existe incidencia positiva significativa de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente. Al 95% de confianza, con un valor de

$\chi^2=425.690$, distante del valor crítico de 16.919, y un valor gamma de 0.856, con un alto grado de asociación.

Ibarra (2021) su objetivo de estudio fue; Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, 2021. Como metodología fue de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y un diseño de investigación no experimental-correlacional. Se confirma relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Municipio de Chorrillos; a mayor calidad de servicio, mejor fue el nivel de satisfacción del usuario.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Morales (2024) se planteó como el objetivo de; Determinar la existencia de relación(r) entre desempeño laboral y calidad de atención al usuario de la Municipio de Amarilis, 2023. Como metodología fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional y de un diseño no experimental. Concluyó determinando que existe relación significativa del desempeño laboral en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. Dicha relación, presenta a través del coeficiente de Pearson, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

• DEFINICIONES

La calidad del servicio representa cuán bien una organización logra comprender las necesidades de sus usuarios y cumplir con sus expectativas. Reconocer la importancia de mejorar esta calidad en tu producto es un paso fundamental para el crecimiento de cualquier empresa. Evaluar y perfeccionar la calidad del servicio se vuelve esencial para impulsar el desarrollo de tu negocio (Ortega, 2023).

Según Castro (2022) la calidad del servicio se entiende como un modelo fundamental para diseñar estrategias que buscan entender la satisfacción del cliente a lo largo de todo su proceso de compra. Esto se

logra al analizar la discrepancia entre la experiencia que reciben los clientes y sus expectativas. Para las empresas en crecimiento, ofrecer un servicio de alta calidad se vuelve indispensable para prosperar y destacarse en un entorno empresarial cada vez más competitivo.

• **DIMENSIONES**

Las dimensiones de este tema de investigación se rigen según “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público”.

• **D1. TRATO CORDIAL AL USUARIO**

La cordialidad se manifiesta a través de la sencillez, la amabilidad y la gentileza de una persona. Esta cualidad, que define a quienes son cariñosos y afectuosos, representa un enfoque de servicio al cliente que se distingue por su cercanía, empatía y profesionalismo. (Pérez y Merino, 2022).

INDICADORES

• **Cortesía:** La cortesía es un concepto que deriva del adjetivo cortés, utilizado para describir a aquellas personas que son atentas, amables y reservadas. Se refiere a la muestra de afecto, respeto o consideración que una persona expresa hacia otra (Pérez y Merino, 2022).

• **Amabilidad:** Es una habilidad esencial que implica brindar un trato personalizado y respetuoso hacia los demás. Según Nicuesa (2014), esta cualidad es crucial y determinante entre los requisitos que un empleado debe cumplir para desempeñar eficazmente su puesto de trabajo.

• **D2. APTITUD DE BRINDAR INFORMACIÓN**

Las aptitudes son las capacidades que las personas tienen para enfrentar y resolver tareas específicas de manera efectiva. Estas habilidades, que forman parte de la personalidad de cada individuo, son el resultado tanto de su inteligencia como de su destreza en ciertas actividades. Pueden ser innatas o cultivarse a través de la práctica y el entrenamiento, con la debida

información que se les brinda para tener buenos resultados satisfaciendo las necesidades de los clientes (Pursell, 2024).

INDICADORES

- **Información confiable:** Se compone de un conjunto de datos previamente verificados y organizados, que facilitan la construcción de un mensaje relacionado con un fenómeno o entidad específica. Gracias a esta información, es posible abordar problemas y tomar decisiones adecuadas, ya que su uso racional constituye la base del conocimiento de acuerdo a Pérez & Gardey (2021).
- **Comunicación:** Es un proceso fundamental en el que dos o más personas transmiten información con el objetivo de compartir y recibir mensajes. En este intercambio, tanto el emisor como el receptor desempeñan roles activos. Según Rosario (2021), la comunicación es esencial para el intercambio de opiniones, la expresión de emociones, la organización social, la formulación de preguntas, la resolución de dudas y la consecución de acuerdos efectivos.
- **D3. TIEMPO DE RESPUESTA**

hace referencia al intervalo que transcurre desde el momento en que un cliente formula una consulta, realiza una solicitud o reporta un problema, hasta que recibe una respuesta inicial por parte del equipo de atención al cliente. Este período puede variar según el canal de comunicación empleado, ya sea correo electrónico, teléfono, chat en vivo, redes sociales, entre otros. Además, representa un indicador fundamental de la eficiencia y la calidad del servicio brindado por una empresa (Rojas, 2024).

INDICADORES

- **Atención rápida:** Se refiere a la celeridad con la que tu departamento de atención al cliente responde a las solicitudes que recibe. Este aspecto es uno de los más fundamentales para que los clientes evalúen tu negocio, especialmente en la

actualidad, donde la tecnología ha facilitado y agilizado estos procesos en las empresas (Hammond, 2020).

- **Reclamos:** Pueden definirse como las quejas que presentan los clientes cuando perciben una discrepancia entre lo que una marca promete en relación a sus productos o servicios y la realidad de lo que reciben. Un cliente puede decidir reclamar debido a diversos motivos, como una comunicación poco clara, una calidad insatisfactoria en el servicio, errores en los procesos internos, entre otros. (Ortega, 2023).

- **D4. ENTREGA ADECUADA**

La puntualidad en las entregas es fundamental para la evaluación que hacen los clientes de su experiencia de compra, convirtiéndose en un aspecto crucial para la retención de estos. Un bajo índice de entregas a tiempo puede generar quejas, aumentar las llamadas al servicio de atención al cliente y, en última instancia, acarrear costos adicionales para la empresa. Esto puede resultar en una clientela insatisfecha que, lamentablemente, decide no volver a realizar sus compras (Loyola, 2023).

INDICADORES

- **Atención personalizada:** Consiste en una serie de acciones dirigidas a los clientes de una empresa, con el objetivo de ofrecerles una experiencia única. Se centra en resolver sus dudas y satisfacer sus necesidades de información de manera rápida y eficiente (Hammond, 2023).

- **Experiencia del cliente:** Se ha transformado en un factor clave de diferenciación para las empresas que desean no solo atraer nuevos clientes, sino también mantener a los que ya tienen. En un entorno competitivo, donde la calidad del producto o servicio ya no es suficiente, es fundamental que las empresas se centren en ofrecer una experiencia memorable para destacar entre la multitud (Muguirra, 2023).

- **D5. FACILIDAD DE ACCESO**

La palabra facilidad evoca siempre una connotación positiva, conectándose con las habilidades que una persona puede cultivar para ejecutar una actividad de forma accesible. En este contexto, es habitual observar que cada individuo posee una habilidad particular para llevar a cabo ciertas tareas o actividades en detrimento de otras, ya sea porque ha dedicado tiempo a especializarse en ellas, porque le apasionan o porque les encuentra un carácter accesible (Bembibre,2010).

INDICADORES

- **Interacción con el cliente:** Es un aspecto crucial en la gestión de un negocio. Este proceso implica considerar varios factores como las horas que los clientes están disponibles, su ubicación geográfica y sus preferencias de comunicación. Las herramientas tecnológicas actuales facilitan una comunicación más efectiva y ágil entre la empresa y sus clientes (Douglas, 2021).
- **Conocimiento oportuno de plataformas:** Nos permite a los usuarios realizar diversas tareas, gestionar actividades, colaborar con otros y interactuar a través de las herramientas y funcionalidades que estas ofrecen. Muchas de ellas brindan acceso gratuito a sus características principales, ya que dependen de la participación activa de los usuarios para maximizar su potencial colaborativo (Coppola, 2023).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **Atención:** La atención es una cualidad de la percepción que actúa como un filtro para los estímulos del entorno, evaluando cuáles son los más relevantes e importantes para un procesamiento más profundo. Además, se considera un mecanismo que se encarga de regular y controlar los procesos cognitivos (Ucha, 2010).
2. **Calidad:** Es una característica fundamental que define el valor de un producto, servicio o marca, así como la satisfacción que genera en el

usuario. Este concepto es intrínsecamente subjetivo, ya que varía según la percepción de quien lo evalúa. La calidad desempeña un papel vital en el proceso de venta, ya que se manifiesta a través de valores distintivos, mejoras constantes y una producción eficiente que logra satisfacer las expectativas del cliente (Rosario, 2020).

3. **Cliente:** Ya sea una persona o una entidad, es quien adquiere los bienes y servicios que oferta una empresa. Sin lugar a dudas, se trata del eje central de cualquier organización, lo que implica que todos los planes y estrategias de marketing deben ser concebidos, desarrollados e implementados en sintonía con sus necesidades y expectativas (Quiroa, 2019).
4. **Disciplina:** Se define como la habilidad de las personas para aplicar un conjunto de principios relacionados con el orden y la constancia en la realización de tareas y actividades diarias. En este contexto, la disciplina implica la capacidad de controlar los impulsos, especialmente aquellos que nos desvían de nuestros objetivos (Coelho, 2011).
5. **Disposición:** Es la palabra se utiliza en el ámbito jurídico para hacer referencia a una norma específica. No se limita únicamente a leyes completas, constituciones o artículos determinados; una disposición jurídica puede ser simplemente un artículo del código penal, por ejemplo. Así, se entiende que una disposición normativa puede ser un elemento aislado dentro del ordenamiento jurídico (Trujillo, 2020).
6. **Empresa:** Es una unidad económica y social compuesta por elementos humanos, materiales y técnicos, cuyo objetivo es generar utilidades mediante su participación en el mercado de bienes y servicios. Para lograrlo, se apoya en los factores productivos: trabajo, tierra y capital (Pérez y Gardey, 2023).
7. **Gestión:** Es un conjunto de procedimientos y acciones diseñadas para alcanzar objetivos específicos, optimizando al máximo los recursos disponibles. Este proceso se aplica a diversos ámbitos y abarca desde la planificación inicial hasta la ejecución y el cierre del proyecto. A lo largo de este recorrido, se asegura un control y análisis continuo, lo que permite obtener los mejores resultados posibles (Westreicher, 2020).

- 8. Municipalidad:** Es la entidad estatal encargada de gestionar una ciudad o una población. El término se emplea para referirse tanto al conjunto de sus instituciones como al edificio que alberga la sede del gobierno (Pérez y Merino, 2023).
- 9. Servicio:** En el campo económico, se refiere a la acción o al conjunto de actividades que buscan satisfacer una necesidad específica. Los clientes adquieren estos servicios, recibiendo a cambio un producto intangible y personalizado (Sánchez, 2016).
- 10. Visión:** Es la habilidad de contemplar lo que trasciende el tiempo y el espacio, así como de elevarse por encima de las percepciones de los demás. La visión de una empresa se define como el conjunto de imágenes, tanto emocionales como racionales, que un grupo de personas asocia a ella. Esta percepción se forma a partir de sus experiencias, creencias y actitudes, y se nutre de la información que refleja la cultura organizacional (Cuevas, 2020).

2.4. VARIABLE DE ESTUDIO

Calidad de servicio

DIMENSIONES

- Trato cordial al usuario
- Aptitud de brindar información
- Tiempo de respuesta
- Entrega adecuada
- Facilidad de acceso

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Variable Única Calidad de servicio	Trato cordial al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Cortesía • Amabilidad 	1. Usted considera que hay un diálogo fluido con el personal y que muestra mayor interés en atenderlo. 2. Los trabajadores practican valores, dentro y fuera de la empresa. 3. Considera usted que se siente ser atendido con amabilidad 4. El personal mantiene un acercamiento respetuoso con usted.
	Aptitud de brindar información	<ul style="list-style-type: none"> • Información confiable • Seguridad • Comunicación 	5. Los servidores públicos orientan con información verídica y de forma clara. 6. Se siente seguro al momento de realizar sus respectivos pagos tributarios. 7. La municipalidad también mantiene comunicación con sus usuarios por medios digitales (internet). 8. La municipalidad cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención e seguridad.
	Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción al cliente • Atención rápida • Reglamos 	9. Durante la atención en la municipalidad recibió una adecuada y satisfactoria atención. 10. Los servidores de la municipalidad brindan solución a las necesidades de los usuarios 11. Los trabajadores ediles brindan de manera eficaz en primera atención. 12. Usted cuando realiza alguna queja son solucionadas a través de llamadas telefónicas.

Entrega adecuada	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Puntualidad • Experiencia del cliente 	<p>13. Considera usted que el trabajador es eficiente en sus labores</p> <p>14. Considera usted que el personal debe tener conocimientos suficientes para adaptarse al campo laboral.</p> <p>15. Considera usted que el personal cumple con sus labores en la atención personalizada.</p> <p>16. Considera usted que el personal presta el tiempo prudente para escuchar las consultas de los usuarios.</p>
Facilidad de acceso	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción con el cliente • Conocimiento oportuno de plataformas 	<p>17. Usted recibe la información necesaria cuando tiene alguna duda.</p> <p>18. Considera a la tecnología como elemento clave para mejorar la calidad de servicio.</p> <p>19. Las oficinas de cada área cuentan con el espacio suficiente para que puedan transitar</p> <p>20. El personal lo escucha con atención a sus dudas o problemas.</p>

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de la investigación fue aplicada y básica. Al aportar los conocimientos teóricos necesarios para resolver problemas o mejorar la calidad de vida (Arias, 2020).

3.1.1. ENFOQUE

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, orientado a describir características específicas de un grupo mediante la aplicación de un cuestionario. El análisis estadístico básico incluyó la creación de una tabla de distribución de frecuencias, tanto absolutas como relativas o porcentuales. A partir de esta tabla, se generó un gráfico para facilitar la interpretación de los datos (Arias, 2006).

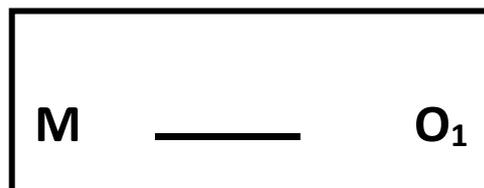
3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El estudio adoptó un enfoque descriptivo, centrado en la caracterización de hechos, fenómenos, individuos o grupos, con el objetivo de entender su estructura o comportamiento. Los estudios descriptivos evalúan las variables de forma independiente, y aunque no se formulen hipótesis explícitas, estas variables están especificadas en los objetivos de investigación. En este caso, se realizaron mediciones específicas de las variables (Arias, 2006).

3.1.3. DISEÑO

Diseño no experimental. No hay manipulación de variables, solo se observan el comportamiento en su entorno. (Arias, 2021 a, p.78).

La tesis sostiene su diseño en el siguiente esquema:



M = Muestra

O₁=Variable de estudio

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población se refiere a un conjunto finito de individuos que comparten características similares o comunes. Representa la totalidad de los elementos que serán objeto de estudio y se define de manera precisa por el investigador, de acuerdo con la formulación del estudio (Arias, 2021).

En la población se consideró a todos los usuarios que tributan en la Municipalidad de Luyando y según la gerencia de administración tributaria se cuenta con el registro de 3710 personas reconocidas como usuarios contribuyentes. En lo cual se consideró que es una población finita dentro del entorno del Distrito de Luyando.

Tabla 2
Población

USUARIOS	CANTIDAD
Contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Luyando-2024	3710

Nota. GAT de la municipalidad de Luyando-2024

3.2.2. MUESTRA

El muestreo es una técnica utilizada para analizar una muestra, y al aplicarla a una población se obtiene un estadígrafo. Este estadígrafo es un valor que se calcula mediante operaciones estadísticas y que representa numéricamente a los elementos de la población. La técnica de muestreo es especialmente útil cuando la población está compuesta por un gran número de elementos; en contraste, si la población es pequeña, no será necesario recurrir al muestreo (Arias, 2021).

La población de usuarios se definió como probabilística, dado que es considerablemente amplia, compuesta por 3,710 usuarios que realizan sus tributos en agosto de 2024. Para determinar la muestra de estudio en una población finita, se utilizó la siguiente fórmula:

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

N= 3710 Población de usuarios
e = 0.05 Margen de error
P= 0.5 Proporción estimada
Z= 1.96 Nivel de confianza 0.95
q= 0.5 Probabilidad desfavorable

$$N = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(3710)}{(3710-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

N= 348

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

• TÉCNICA

Encuesta: Herramienta que utiliza un cuestionario como instrumento principal. Está diseñada para ser aplicada exclusivamente a personas y tiene como objetivo recopilar información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones. Los resultados de una encuesta pueden ser tanto cuantitativos como cualitativos, y se estructuran a partir de preguntas predefinidas que siguen un orden lógico y un sistema de respuestas escalonado. En su mayoría, se obtienen datos numéricos (Arias, 2021).

• INSTRUMENTO

Cuestionario: Es una herramienta de recopilación de datos que se utiliza frecuentemente en la investigación científica. Se compone de una serie de preguntas organizadas y numeradas en una tabla, junto con diversas opciones de respuesta que el encuestado debe completar (Arias, 2021).

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para los datos procesados mediante diversos programas especializados para el proceso de recolección de datos e información para medir las utilidades de cada resultado que incluyen los siguientes:

- **WORD:** Es un programa de procesamiento de textos que tiene como beneficio ayudar a realizar documentos de calidad, que permite organizar y escribir de forma eficaz en su computadora (Pérez y Merino, 2015).
- **EXCEL:** Programa de cálculos apoyada de fórmulas y diversas herramientas que permiten realizar estadísticas descriptivas e inferencial (Duran, 2023).
- **SPSS:** Programa o aplicativo estadístico que permite la tabulación, presentación e inferencia de los datos, se diferencia con los demás programas por tener muchas formulas y pruebas estadísticas de mayor complejidad (López 2015).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 3

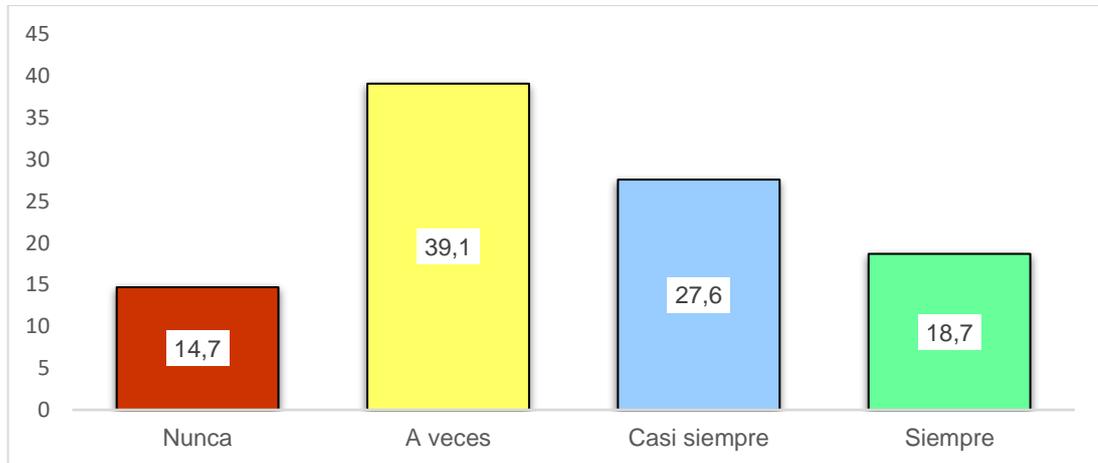
Usted considera que hay un diálogo fluido con el personal y que muestra mayor interés en atenderlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	51	14.7	14.7	14.7
	A veces	136	39.1	39.1	53.7
	Casi siempre	96	27.6	27.6	81.3
	Siempre	65	18.7	18.7	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 1

Usted considera que hay un diálogo fluido con el personal y que muestra mayor interés en atenderlo



Nota. Tabla 3

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 14.7% respondió nunca, 39.1% a veces, 27.6% casi siempre y el 18.7% siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 39% de los clientes considera que a veces hay un diálogo fluido con el personal y que no muestra mayor interés en atenderlo.

Tabla 4

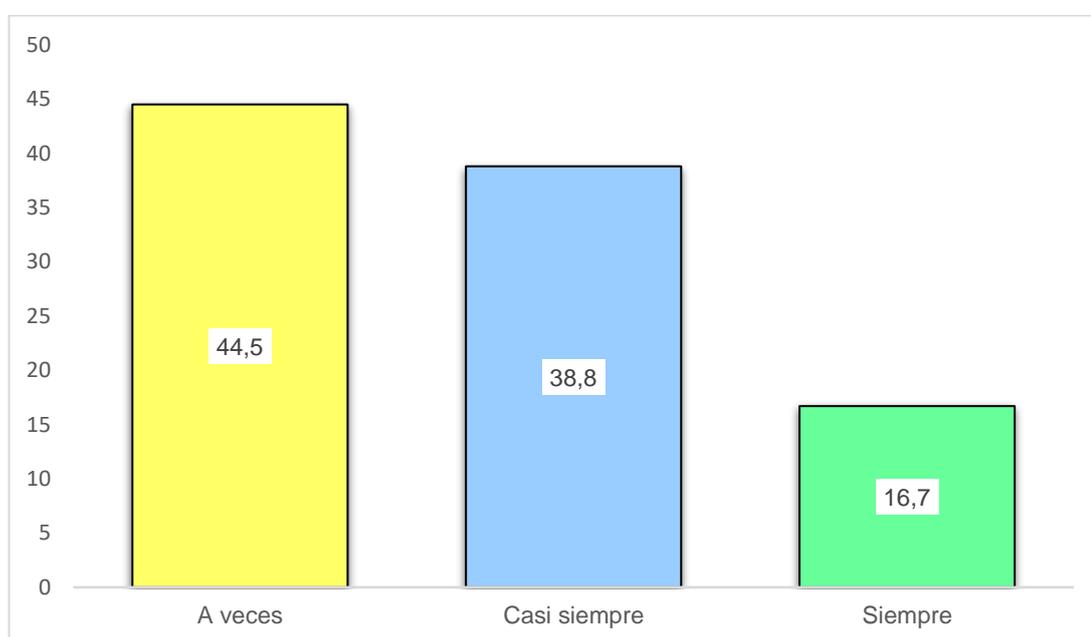
Los trabajadores practican valores, dentro y fuera de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	155	44.5	44.5	44.5
	Casi siempre	135	38.8	38.8	83.3
	Siempre	58	16.7	16.7	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 2

Los trabajadores practican valores, dentro y fuera de la empresa



Nota.Tabla 4

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 44.5% a veces, 38.8% casi siempre y el 16.7% siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 44.5% de los clientes considera que a veces los trabajadores practican valores, dentro y fuera de la empresa.

Tabla 5

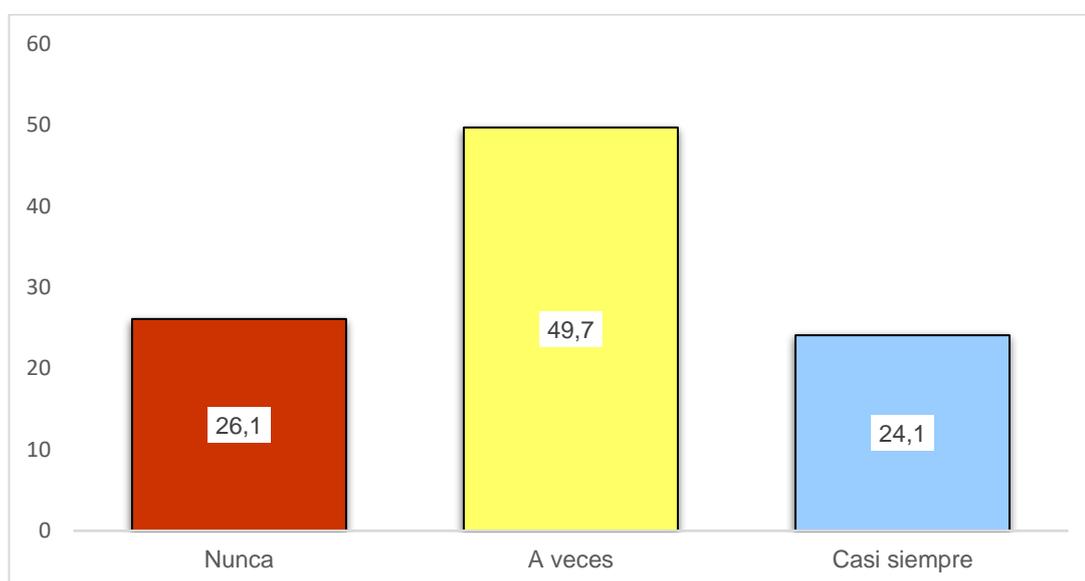
Considera usted que se siente ser atendido con amabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	91	26.1	26.1	26.1
	A veces	173	49.7	49.7	75.9
	Casi siempre	84	24.1	24.1	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 3

Considera usted que se siente ser atendido con amabilidad.



Nota. Tabla 5

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 26.1% nunca, 49.7% a veces y el 24.1% casi siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 49.7% de los clientes considera que a veces se siente ser atendido con amabilidad.

Tabla 6

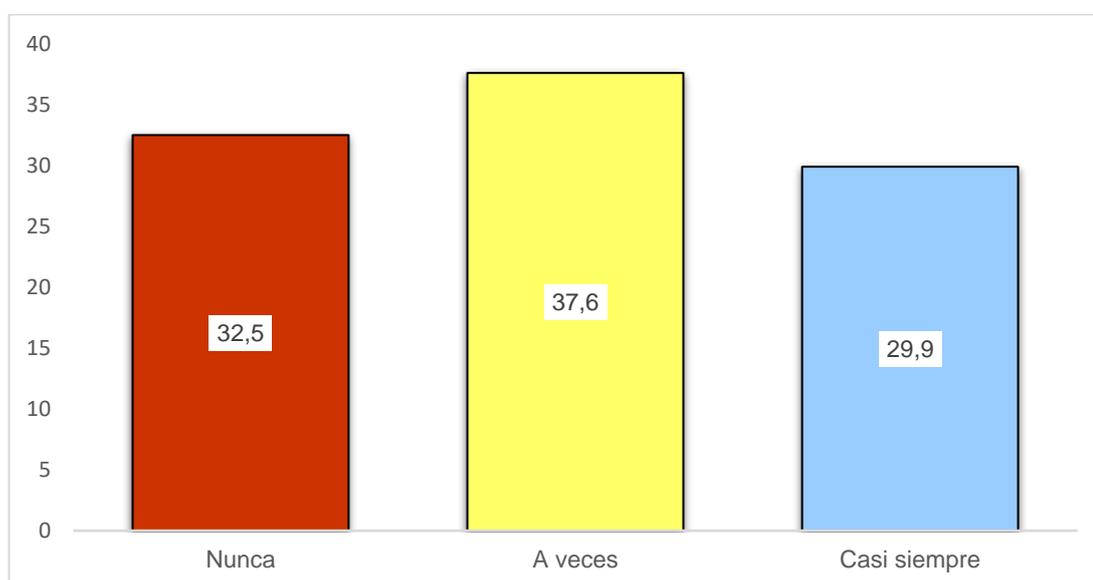
El personal mantiene un acercamiento respetuoso con usted

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	113	32.5	32.5	32.5
	A veces	131	37.6	37.6	70.1
	Casi siempre	104	29.9	29.9	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 4

El personal mantiene un acercamiento respetuoso con usted.



Nota. Tabla 6

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 32.5% nunca, 37.6% a veces y el 29.9% casi siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 37.6% de los clientes considera que a veces el personal mantiene un acercamiento respetuoso.

Tabla 7

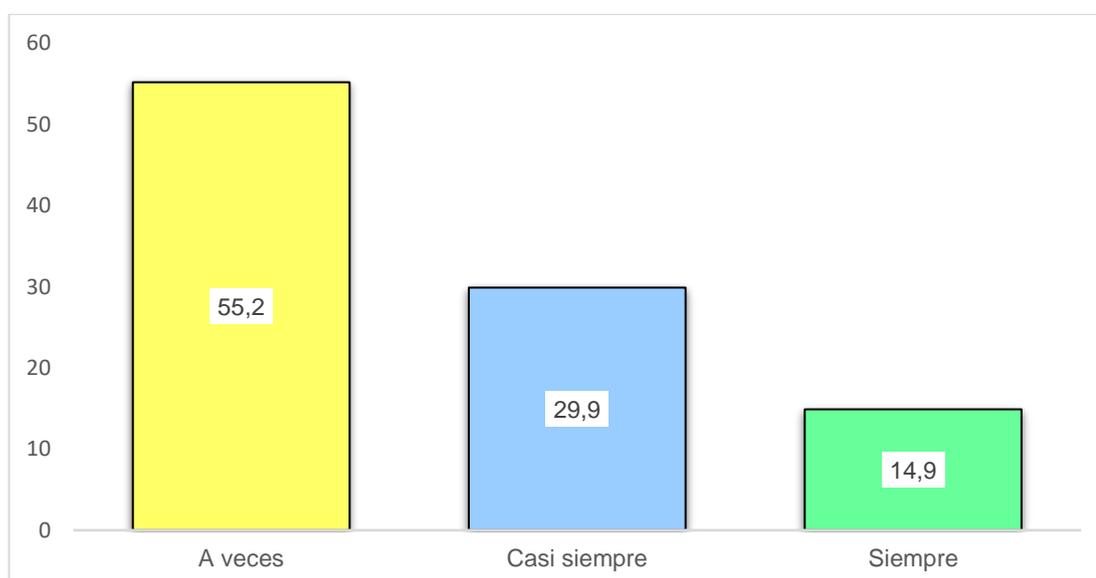
Los servidores públicos orientan con información verídica y de forma clara

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	192	55.2	55.2	55.2
	Casi siempre	104	29.9	29.9	85.1
	Siempre	52	14.9	14.9	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 5

Los servidores públicos orientan con información verídica y de forma clara



Nota. Tabla 7

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 55.2% a veces, 29.9% casi siempre y el 14.9% siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 55.2% de los clientes considera que a veces el trabajador les brinda información confiable y clara.

Tabla 8

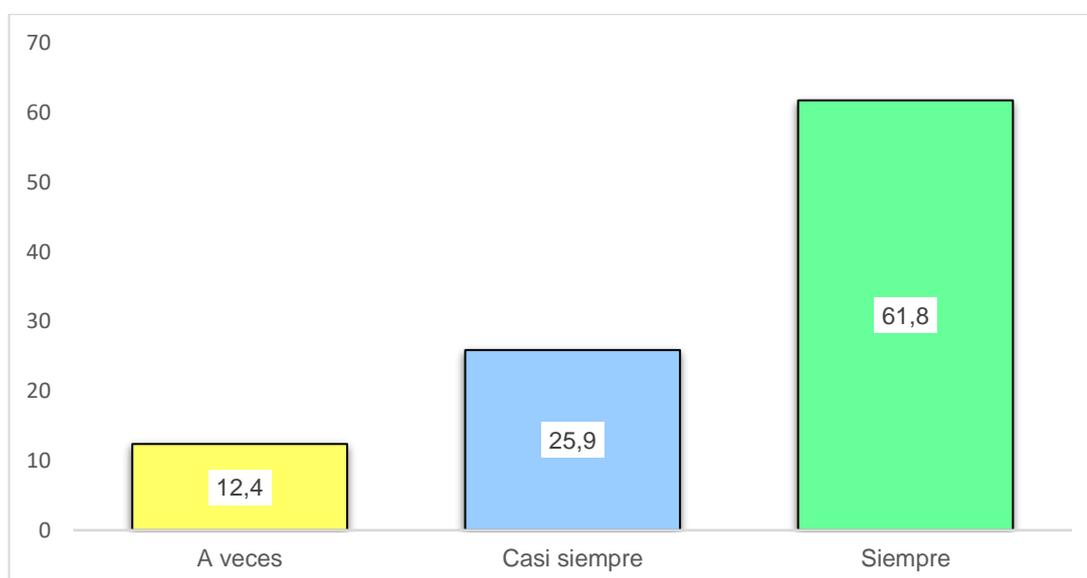
Se siente seguro al momento de realizar sus respectivos pagos tributarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	43	12.4	12.4	12.4
	Casi siempre	90	25.9	25.9	38.2
	Siempre	215	61.8	61.8	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 6

Se siente seguro al momento de realizar sus respectivos pagos tributarios



Nota. Tabla 8

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 12.4% a veces, 25.9% casi siempre y el 61.8% siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 61.8% de los clientes considera que siempre se sienten seguros al momento de realizar sus respectivos pagos tributarios.

Tabla 9

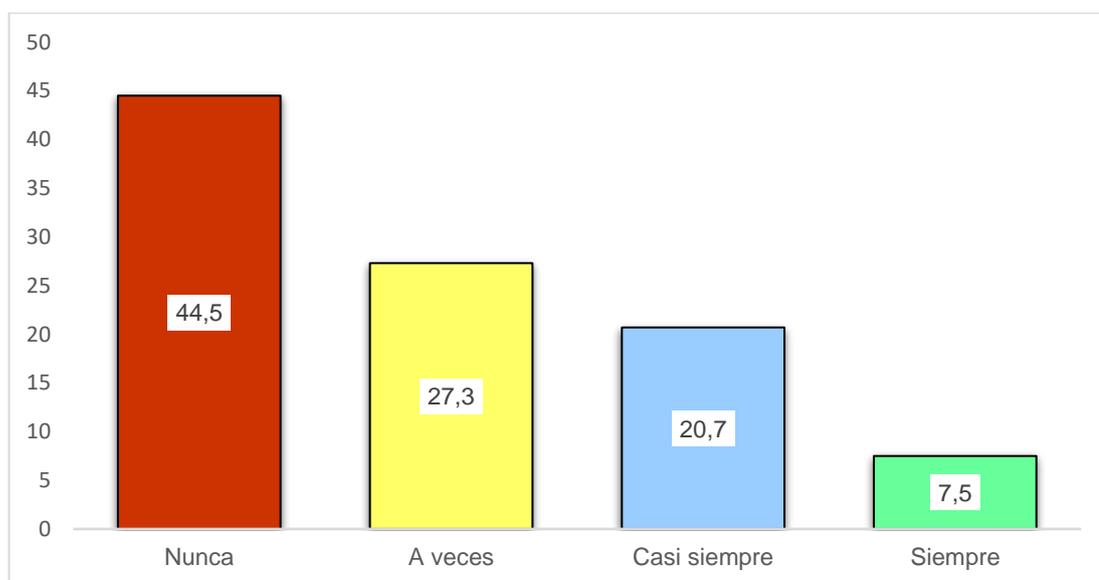
La municipalidad también mantiene comunicación con sus usuarios por medios digitales (internet)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	155	44.5	44.5	44.5
	A veces	95	27.3	27.3	71.8
	Casi siempre	72	20.7	20.7	92.5
	Siempre	26	7.5	7.5	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 7

La municipalidad también mantiene comunicación con sus usuarios por medios digitales (internet)



Nota. Tabla 9

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 44.5% nunca, 27.3% a veces, 20.7% casi siempre y el 7.5% siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 44.5% de los clientes considera que nunca la Municipalidad mantiene una comunicación por medios digitales (internet).

Tabla 10

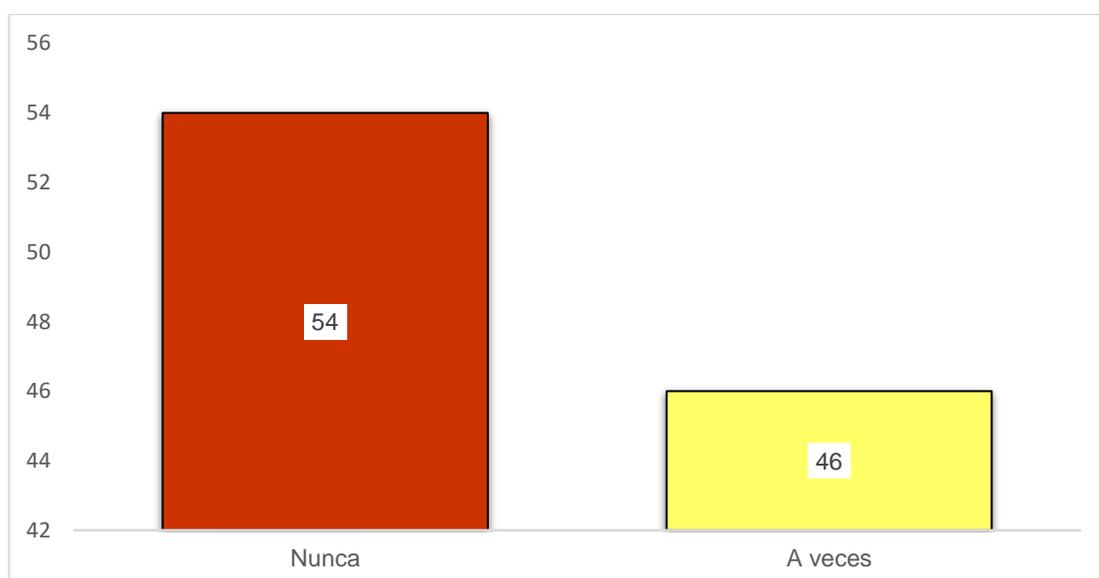
La municipalidad cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención y seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	188	54.0	54.0	54.0
	A veces	160	46.0	46.0	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 8

La municipalidad cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención y seguridad



Nota. Tabla 10

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 54.0% nunca y el 46.0% a veces. De los datos recolectados, se infiere que, el 54.0% de los clientes considera que nunca la municipalidad cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención y seguridad.

Tabla 11

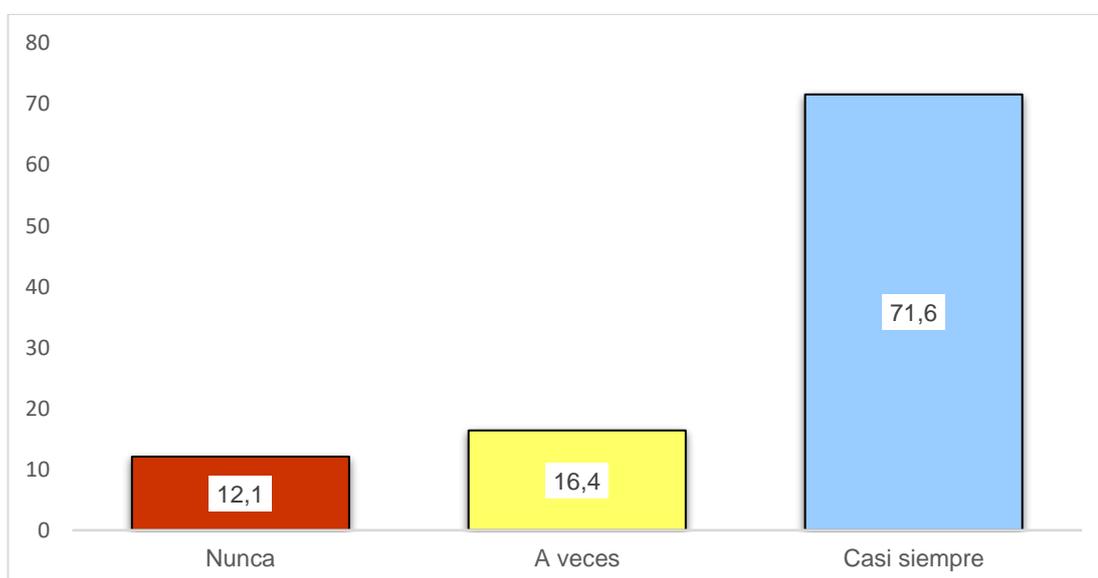
Durante la atención en la municipalidad recibió un adecuado servicio satisfactorio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	42	12.1	12.1	12.1
	A veces	57	16.4	16.4	28.4
	Casi siempre	249	71.6	71.6	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta 2024

Figura 9

Durante la atención en la municipalidad recibió un adecuado servicio satisfactorio



Nota. Tabla 11

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 12.1% nunca, 16.4% a veces y el 71.6% casi siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 71.6% de los clientes considera que casi siempre durante la atención en la municipalidad reciben un adecuado servicio satisfactorio.

Tabla 12

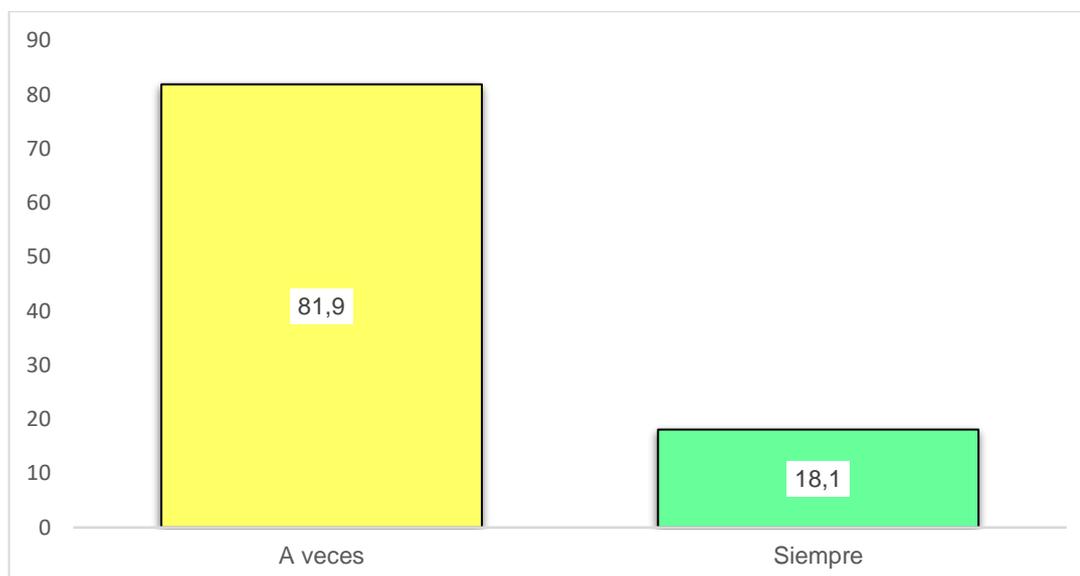
La municipalidad les muestra disposición en la solución de sus problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	285	81.9	81.9	81.9
	Siempre	63	18.1	18.1	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta 2024

Figura 10

La municipalidad les muestra disposición en la solución de sus problemas



Nota. Tabla 12

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 81.9% a veces y el 18.1% siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 81.9% de los clientes considera que a veces la municipalidad les muestra disposición en la solución a sus problemas.

Tabla 13

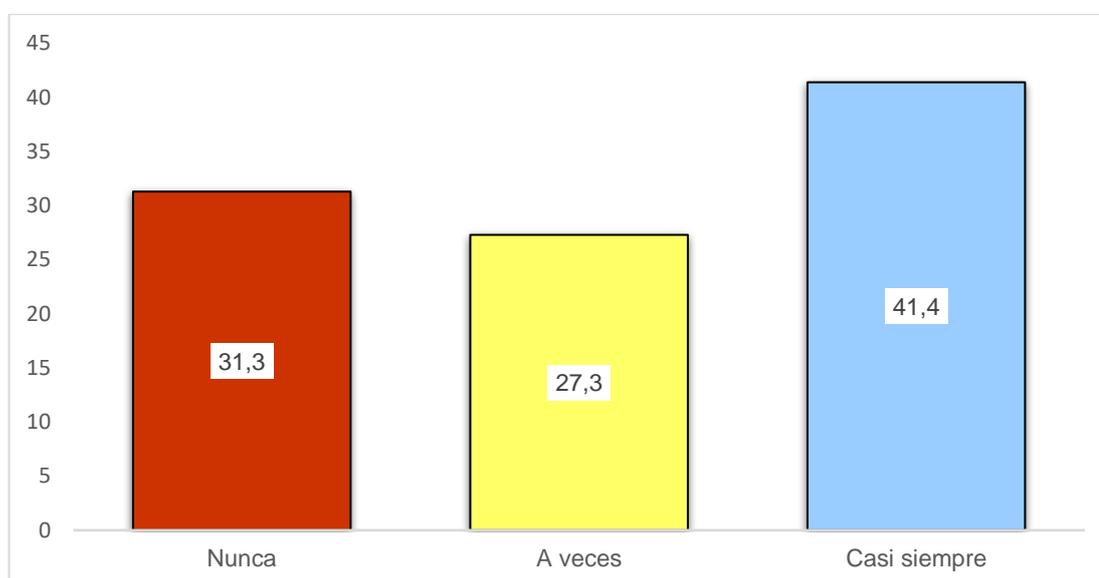
Los trabajadores ediles brindan de manera eficaz en primera atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	109	31.3	31.3	31.3
	A veces	95	27.3	27.3	58.6
	Casi siempre	144	41.4	41.4	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 11

Los trabajadores ediles brindan de manera eficaz en primera atención



Nota. Tabla 13

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 31.3% nunca, 27.3% a veces y el 41.4% casi siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 41.4% de los clientes considera que casi siempre Los trabajadores ediles brindan de manera eficaz en primera atención.

Tabla 14

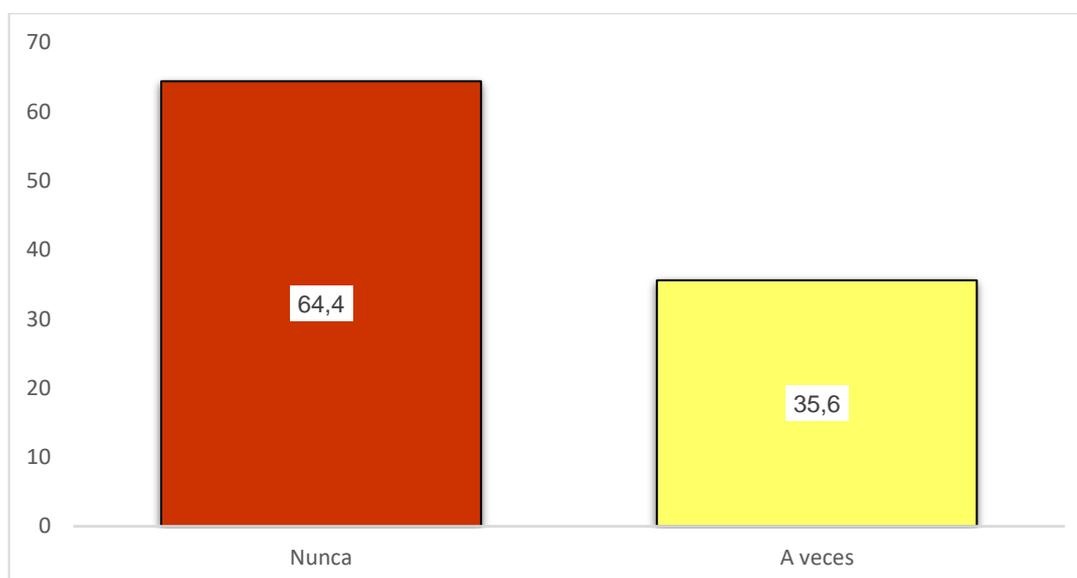
Usted cuando realiza alguna queja son solucionadas a través de llamadas telefónicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	224	64.4	64.4	64.4
	A veces	124	35.6	35.6	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 12

Usted cuando realiza alguna queja son solucionadas a través de llamadas telefónicas



Nota. Tabla 14

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 64.4% nunca y el 35.6% a veces. De los datos recolectados, se infiere que, el 64.4% de los clientes considera que nunca sus quejas son solucionadas a través de llamadas telefónicas.

Tabla 15

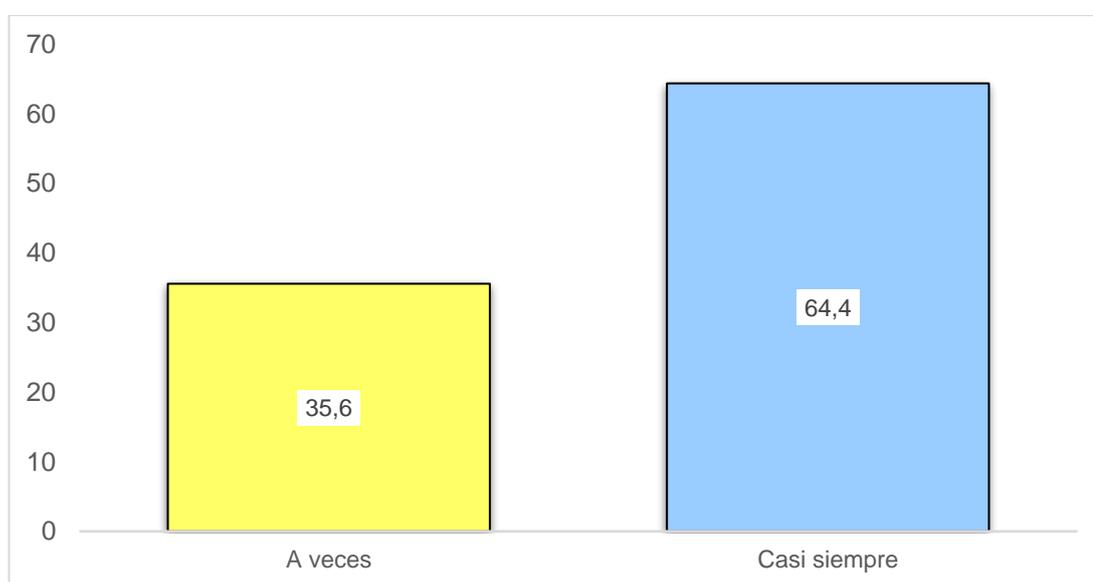
Considera usted que el trabajador es eficiente en sus labores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	124	35.6	35.6	35.6
	Casi siempre	224	64.4	64.4	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 13

Considera usted que el trabajador es eficiente en sus labores



Nota. Tabla 15

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 35.6% a veces y el 64.4% casi siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 64.4% de los clientes considera que casi siempre el trabajador es eficiente en sus labores.

Tabla 16

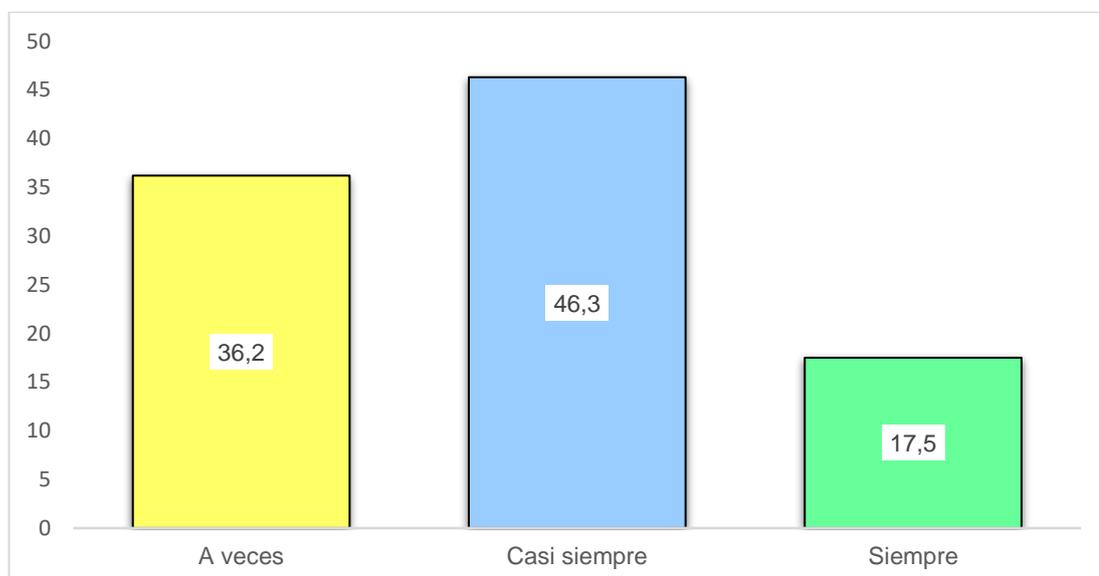
Considera usted que el personal debe tener conocimientos suficientes para adaptarse al campo laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	126	36.2	36.2	36.2
	Casi siempre	161	46.3	46.3	82.5
	Siempre	61	17.5	17.5	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 14

Considera usted que el personal debe tener conocimientos suficientes para adaptarse al campo laboral



Nota. Tabla 16

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 36.2% a veces, 46.3% casi siempre y el 17.5% siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 46.3% de los clientes considera que casi siempre el personal debe tener conocimientos suficientes para adaptarse al campo laboral.

Tabla 17

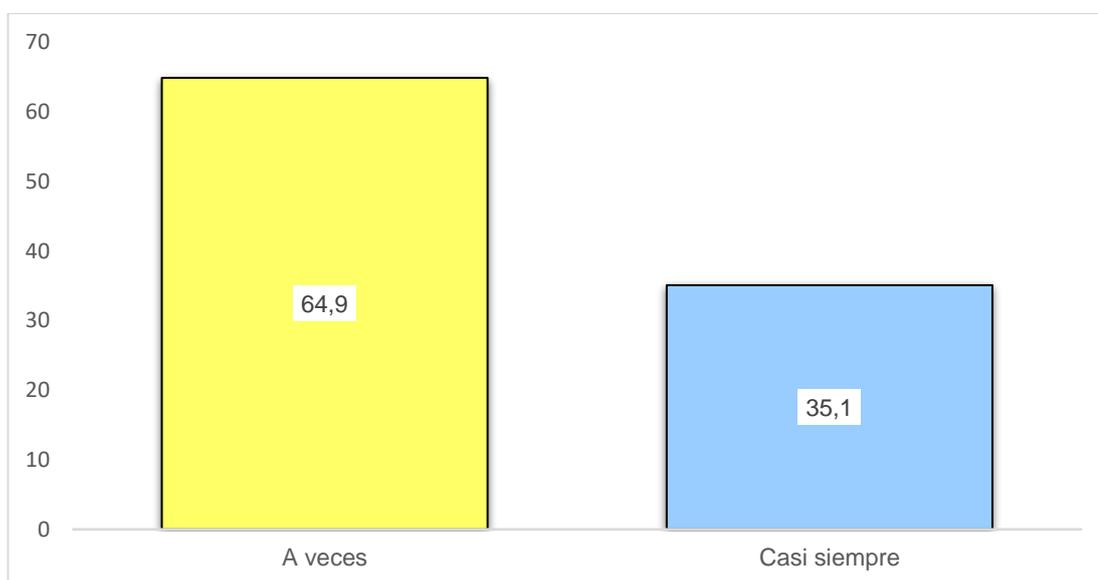
Considera usted que el personal cumple con sus labores en la atención personalizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	226	64.9	64.9	64.9
	Casi siempre	122	35.1	35.1	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 15

Considera usted que el personal cumple con sus labores en la atención personalizada



Nota. Tabla 17

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 64.9% a veces y el 35.1% casi siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 64.9% de los clientes considera que a veces el personal cumple con sus labores en la atención personalizada.

Tabla 18

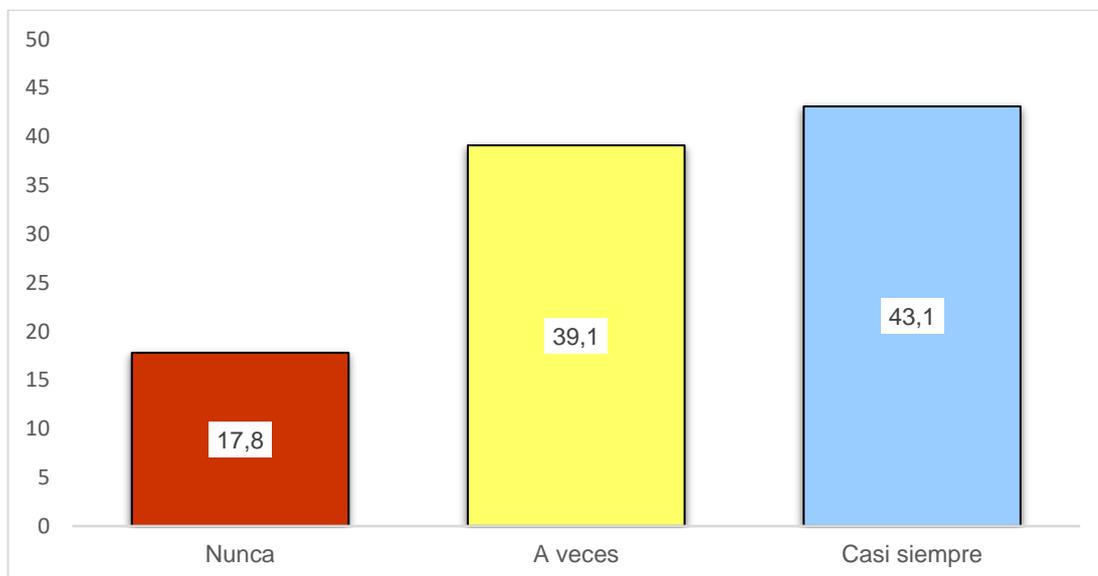
Considera usted que el personal les brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o quejas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	62	17.8	17.8	17.8
	A veces	136	39.1	39.1	56.9
	Casi siempre	150	43.1	43.1	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 16

Considera usted que el personal les brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o quejas



Nota. Tabla 18

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 17.8% nunca, 39.1% a veces y el 43.1% casi siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 43.1% de los clientes considera que casi siempre el personal les brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o quejas.

Tabla 19

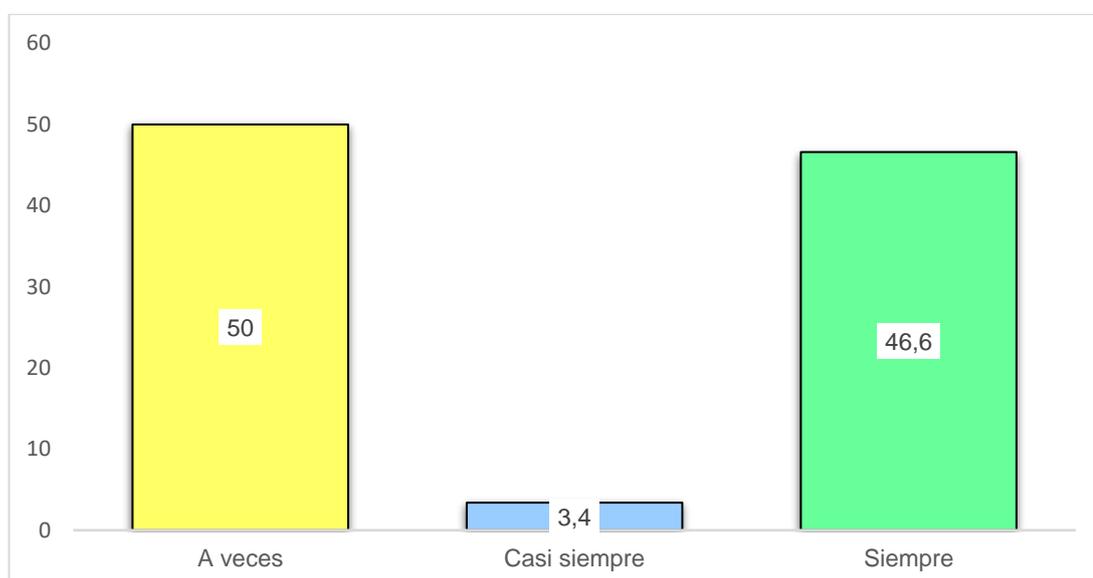
Usted recibe la información necesaria cuando tiene alguna duda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	174	50	50.0	50.0
	Casi siempre	12	3.4	3.4	53.4
	Siempre	162	46.6	46.6	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta 2024

Figura 17

Usted recibe la información necesaria cuando tiene alguna duda



Nota. Tabla 19

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 50.0% a veces, 3.4% casi siempre y el 46.6% siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 43.1% de los clientes considera que a veces reciben información necesaria cuando tiene alguna duda.

Tabla 20

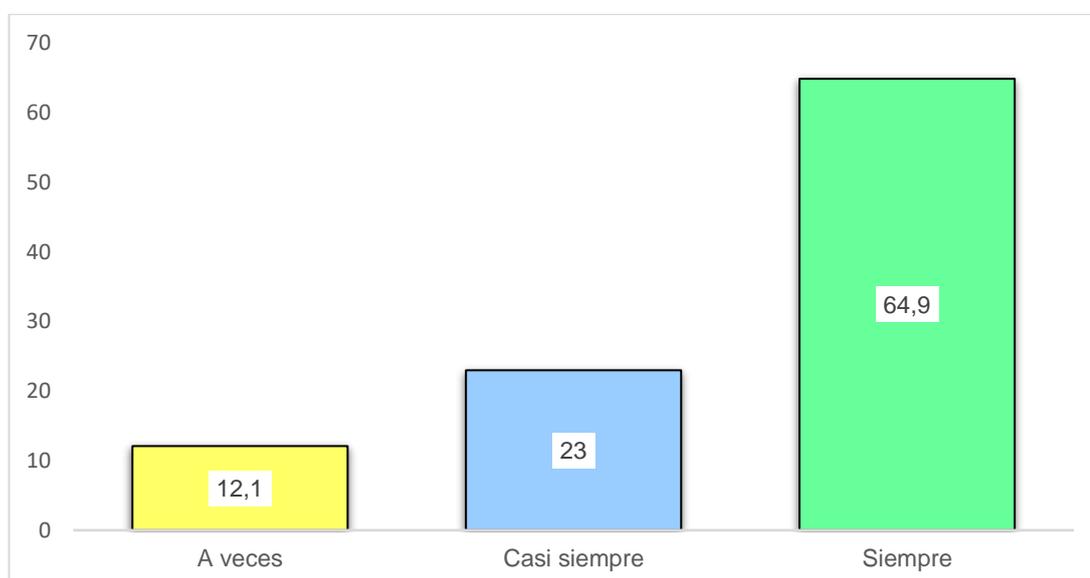
Considera a la tecnología como elemento clave para mejorar la calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	42	12.1	12.1	12.1
	Casi siempre	80	23.0	23.0	35.1
	Siempre	226	64.9	64.9	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 18

Considera a la tecnología como elemento clave para mejorar la calidad de servicio



Nota. Tabla 20

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 12.1% a veces, 23.0% casi siempre y el 64.9% siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 64.9% de los clientes considera que siempre la tecnología es como elemento clave para mejorar la calidad de servicio.

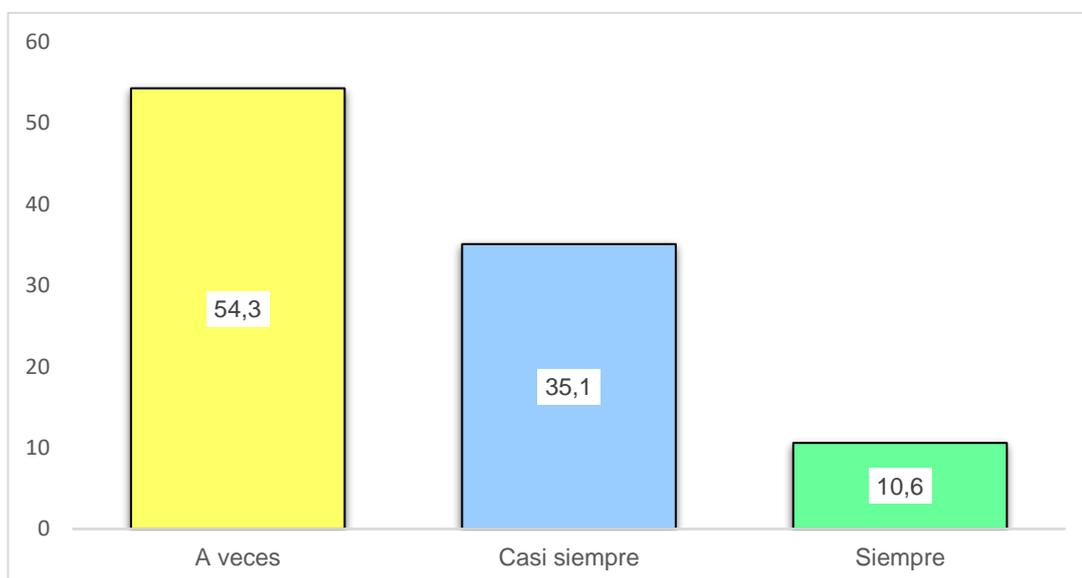
Tabla 21

Las oficinas de cada área cuentan con el espacio suficiente para que puedan transitar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	189	54.3	54.3	54.3
	Casi siempre	122	35.1	35.1	89.4
	Siempre	37	10.6	10.6	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 19 Las oficinas de cada área cuentan con el espacio suficiente para que puedan transitar



Nota. Tabla 21

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 54.3% a veces, 35.1% casi siempre y el 10.6% siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 64.9% de los clientes considera que a veces las oficinas cuentan con el espacio suficiente para que puedan transitar.

Tabla 22

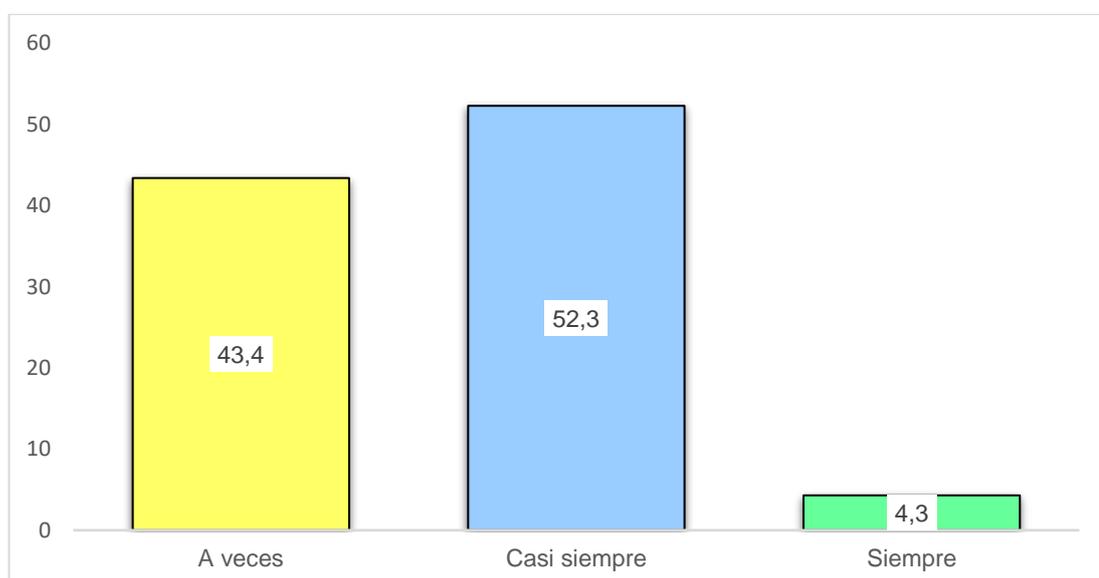
El personal lo escucha con atención a sus inquietudes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	151	43.4	43.4	43.4
	Casi siempre	182	52.3	52.3	95.7
	Siempre	15	4.3	4.3	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 20

El personal lo escucha con atención a sus inquietudes



Nota. Tabla 22

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante el ítem planteado, los usuarios intervenidos en la encuesta manifestaron: el 43.4% a veces, 52.3% casi siempre y el 4.3% siempre. De los datos recolectados, se infiere que, el 52.3% de los clientes considera que casi siempre el personal escucha con atención a sus inquietudes.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con el objetivo general de determinar el nivel de calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando, provincia de Leoncio Prado, para el año 2024, los resultados obtenidos revelan datos significativos. Según la Tabla 5, el 49.7% de los clientes encuestados considera que a veces son atendidos con amabilidad. Por otra parte, la Tabla 7 muestra que el 55.2% de los clientes opina que a veces reciben información confiable y clara por parte de los trabajadores. Estos hallazgos se pueden contrastar con la investigación desarrollada por Basualto (2021), quien concluye que la calidad de los servicios no es objetivo, ya que está influenciada por las expectativas individuales de cada cliente, las cuales a su vez dependen de sus experiencias previas con la marca o la competencia.

De acuerdo al objetivo específico 1, cuál es nivel de trato cordial al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando provincia de Leoncio Prado – 2024, según los hallazgos en la tabla 3 un 39.1% de los clientes encuestados considera que a veces hay un diálogo fluido con el personal y que muestra mayor interés en atenderlo, también se observa en la tabla 4 un 44.5% usuarios intervenidos considera pocas veces los colaboradores practican valores, dentro y fuera de la empresa, estos resultados podemos contrastar con la investigación desarrollada por Flores (2022) donde llega a concluir que existe relación positiva de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del cliente. Al 95% de confianza, $\chi^2=425.690$, distante del valor de 16.9190 y con un valor gamma de 0.856, con un grado de asociación alto.

De acuerdo al objetivo específico 2, cuál es el nivel de aptitud de brindar información en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado – 2024, según los hallazgos en la tabla 8 el 61.8% de los clientes considera que siempre se sienten seguros al momento de realizar sus respectivos pagos tributarios, también se observa en la décima tabla el 54.0%

de usuarios intervenidos considera que la entidad edil no tiene equipos disponibles y materiales para una correcta atención.

De acuerdo al objetivo específico 3, cuál es el nivel de tiempo de respuesta en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado – 2024, según los hallazgos en la tabla 11 el 71.6% de usuarios considera que reciben un adecuado servicio satisfactorio, también se observa en la tabla 12 el 81.9% de los clientes considera que a veces la municipalidad les muestra disposición en la solución a sus problemas, así mismo en la tabla 13 se aprecia el 41.4% de los clientes considera que casi siempre Los trabajadores ediles brindan de manera eficaz en primera atención. Estos resultados podemos contrastar con la investigación desarrollada por Ibarra (2021) donde llega a concluir que se determinó la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Municipio de Chorrillos, lo cual demuestra que, a mayor calidad de servicio, mejores fueron a ser los rangos de la satisfacción del usuario en el lugar de estudio.

De acuerdo al objetivo específico 4, cuál es el nivel de entrega adecuada en la Municipalidad Distrital de Luyando provincia de Leoncio Prado – 2024, según los hallazgos en la tabla 16 un 46.3% de los clientes encuestados considera que casi siempre el personal debe tener conocimientos suficientes para adaptarse al campo laboral, así mismo en la tabla 17 se aprecia que el 64.9% de los clientes considera que a veces el personal cumple con sus labores en la atención personalizada. Estos resultados podemos contrastar con la investigación desarrollada por Morales (2024) donde llega a concluir que; Existe relación significativa positiva muy alta de la eficacia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad de Amarilis,2023. A través del coeficiente de Pearson= 0,966, con una sig=,000.

De acuerdo al objetivo específico 5, cuál es el nivel de facilidad de acceso en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado – 2024, según los hallazgos en la tabla 19 un 43.1% de los clientes considera que a veces reciben información necesaria cuando tiene alguna duda, así mismo en la tabla 20 se aprecia un 64.9% de los clientes considera que siempre la tecnología es como elemento clave para mejorar la calidad de servicio y también se observa en la tabla 22 que un 52.3% de los clientes

considera que casi siempre el personal lo escucha con atención a sus inquietudes.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que se determinó el nivel de calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando provincia de Leoncio Prado – 2024, se encuentra en un nivel positivo, por la que en los resultados obtenidos tanto en la tabla 3, un 39.1% considera a veces hay un diálogo fluido con el personal, a diferencia del 14.7% consideran que nunca. En este contexto se puede concluir que la calidad de atención al usuario se debería considerar mucho al escuchar y ofrecer soluciones, prestando la atención a los detalles o problemas que se presentan.
2. Se concluye que se analizó cómo es el nivel de trato cordial al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando provincia de Leoncio Prado – 2024, se encuentra en un nivel positivo, por la que en los resultados obtenidos tanto en la tabla 5, un 49.7% considera que a veces las personas se sienten ser atendido con amabilidad. En la tabla 6, un 37.6% considera que a veces el personal se mantiene un acercamiento respetuoso. En ese contexto se puede concluir que los trabajadores fomentan confianza y respeto entre la institución y los ciudadanos
3. Se concluye que se determinó cómo es el nivel de aptitud de brindar información en la Municipalidad Distrital de Luyando provincia de Leoncio Prado – 2024, se encuentra en el nivel positivo, por la que en los resultados obtenidos tanto en la tabla 7, un 55.2% considera a veces el trabajador brinda información confiable y clara. En la tabla 8, un 61.8% considera que siempre los usuarios se sienten seguros al momento de realizar sus respectivos pagos tributarios. En ese contexto se puede concluir que es favorable que la municipalidad garantice información y los servicios que sean fáciles de acceder y mantener a la comunidad informada de temas relevantes y sobre todo en promover la participación ciudadana.
4. Se concluye que se dio a conocer cómo es el nivel de tiempo de respuesta en la Municipalidad Distrital de Luyando provincia de Leoncio Prado - 2024, se encuentra en el nivel positivo, por la que en los

resultados obtenidos tanto en la tabla 11, un 71.6% considera que casi siempre los usuarios han recibido un adecuado servicio satisfactorio. En la tabla 12, un 81.9% considera que a veces la municipalidad da solución de sus problemas y en la tabla 14, 64.4% considera que nunca sus quejas son solucionadas a través de llamadas telefónicas. En este contexto se puede concluir que es favorable que la municipalidad brinde todas las necesidades al ciudadano puede acudir a la sede municipal para realizar trámites, solicitar información, presentar quejas o reclamaciones.

5. Se concluye que se describió cómo es el nivel de entrega adecuada en la Municipalidad Distrital de Luyando provincia de Leoncio Prado – 2024, se encuentra en el nivel positivo, por la que en los resultados obtenidos tanto en la tabla 15, un 64.4% considera que casi siempre el trabajador es eficiente en sus labores. En la tabla 17, 64.9% considera que a veces el personal cumple con sus labores en la atención personalizada. En este contexto se puede concluir que los trabajadores están en buenos pasos al trabajo eficiente que están en la capacidad de cumplir con sus actividades y sobre todo que los ciudadanos estén satisfechos por el servicio y desarrollo de la comunidad.
6. Se concluye que se describió cómo es el nivel de facilidad de acceso en la Municipalidad Distrital de Luyando provincia de Leoncio Prado – 2024, se encuentra en el nivel positivo, por la que en los resultados obtenidos tanto en la tabla 20, un 64.9% considera que siempre la tecnología debe influir para mejorar la calidad de servicio o atención hacia los usuarios. En la tabla 21, un 54.3% considera que a veces las oficinas cuentan con espacio suficiente para que puedan transitar. En la tabla 22, un 52.3% considera que casi siempre el personal lo escucha con atención a sus inquietudes. En este contexto se puede concluir que la municipalidad debe cumplir en brindar servicio de calidad hacia los ciudadanos en promover el desarrollo en su comunidad, prestar servicios de saneamiento, vigilancia municipal, supervisar la actividad de transporte público, preservar el medio ambiente.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Municipalidad de Luyando capacite de manera continua al personal del CAS en técnicas de atención al cliente y enfoques centrados en el usuario, con el objetivo de mejorar la confianza y satisfacción en todos los servicios que ofrece la organización.
2. Se recomienda a la Municipalidad de Luyando implementar programas de formación para el personal del CAS en habilidades de comunicación y cortesía, asegurando que la amabilidad y la atención cordial sean consistentes y efectivas, reforzando así los pilares del desarrollo municipal.
3. Se sugiere a la Municipalidad de Luyando programar talleres de capacitación sobre la entrega de información clara y precisa. Estos deben enfocarse en métodos de comunicación efectiva para asegurar que el personal pueda brindar detalles exhaustivos sobre los proyectos y campañas de la municipalidad.
4. Se sugiere a la Municipalidad de Luyando mayor entrenamiento específico para mejorar la rapidez y la eficacia en la respuesta a consultas y reclamos, enseñando al personal del CAS técnicas para escuchar activamente y resolver problemas de manera eficiente.
5. Se recomienda a la Municipalidad de Luyando a través del área de Recursos Humanos realizar capacitaciones en eficiencia laboral y técnicas avanzadas de comunicación debería ser prioritaria para el personal del CAS, con el fin de optimizar la interacción diaria con los usuarios y satisfacer adecuadamente sus necesidades.
6. Se recomienda a la Municipalidad de Luyando mejorar la competencia tecnológica del personal encargado de la gestión de la página web y redes sociales. Los cursos deberían cubrir desde la actualización de contenido en línea hasta la gestión de interacciones con los ciudadanos a través de estas plataformas, promoviendo una mayor accesibilidad y difusión de la información.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ávila, J (2013). *Confidencialidad de la información*.
<https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/confidencialidadInformacion.html#:~:text=La%20confidencialidad%20es%20la%20garant%C3%ADa,el%20acceso%20a%20%C3%A9sta%20informaci%C3%B3n>.
- Arias, J (2021). *Diseño y metodología de la investigación*.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Arias, E (2020). *Investigación aplicada*.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>
- Arias, F (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica 6ª edición*. Editorial Episteme.
http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf
- Basualto, L (2021). *Plan de mejoramiento en la calidad de servicio para una aplicación móvil de servicios a domicilio*. [Tesis de Ingeniería, Universidad de Chile].
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/181156/Plan-de-mejoramiento-en-la-calidad-de-servicio-para-una-aplicacion-movil-de-servicios-a-domicilio.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cuevas, W (2020). *Concepto de visión*.
<https://www.gestiopolis.com/concepto-de-vision/>
- Coelho, F (2011). *Disciplina*. <https://www.significados.com/disciplina/>
- Castro, J (2022). *Calidad del servicio: Qué es, tipos y cómo medirlo*.
<https://blog.corponet.com/calidad-del-servicio-que-es-tipos-y-como-medirlo#subt1>
- Crispin, Y (2023). *Gestión de recursos humanos y la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023*. [Tesis de licenciatura,

Universidad de Huánuco].
<https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/5130/Crispin%20Cabanillas%2c%20Yesenia%20Ayde.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Douglas, S (2021). *Interacción con los clientes: cómo mejorar y ofrecer una buena experiencia*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/interaccion-con-clientes/>

Duran, M (2023). *Para qué sirve Excel, principales características y cómo funciona*. <https://blog.hubspot.es/marketing/para-que-sirve-excel>

Flores, J (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca*. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11329/1/IV_FCE_318_TE_Flores_Vega_2022.pdf

Gómez, M (2023). *Los 5 canales de comunicación más efectivos para tu empresa*. <https://blog.hubspot.es/marketing/canales-de-comunicacion-latinoamerica#que>

Hammond, M (2023). *Cómo implementar una estrategia de atención personalizada en 2023*. <https://blog.hubspot.es/service/atencion-personalizada-clientes>

Hammond, M (2020). *Qué es la atención al cliente, elementos clave e importancia*. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente>

Morales, M (2024). *Desempeño laboral y calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Huánuco].
<https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/5031/Morales%20Salvador%20De%20Porras%2c%20Melissa%20Grisel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Muguirra, A. (2023). *Experiencia del cliente ¿Qué es y para qué sirve?* QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/experiencia-del-cliente-que-es/>
- Nicuesa, M (2014). *Definición de amabilidad.* <https://significado.com/amabilidad/>
- Loyola, A (2023). *Entregas a Tiempo: Consejos para la Excelencia.* <https://driv.in/blog/como-mejorar-tiempos-de-entrega>
- Ortega, C (2023). *Calidad del servicio: Qué es y cómo mejorarla.* Obtenido de; <https://www.questionpro.com/blog/es/calidad-del-servicio/>
- Ortega, C (2023). *Que es un reclamo en servicio al cliente.* <https://www.questionpro.com/blog/es/reclamo-en-servicio-al-cliente/>
- Pérez y Gardey, (2023). *Definición de empresa.* Obtenido de; <https://definicion.de/empresa/>
- Pérez, J y Merino, M (2022). *Definición de cortesía.* <https://definicion.de/cortesia/>
- Pérez, J y Merino, M (2023). *Definición de municipalidad.* Obtenido de; <https://definicion.de/municipalidad/>
- Pérez y Gardey (2021). *Concepto de información.* <https://definicion.de/informacion/>
- Pino, S (2021). *Evaluación de la calidad de atención del centro de salud mental comunitario con enfoque de derechos humanos COSAM-LAMPA.* [Grado de Maestro, Universidad de Chile]. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/184587/AFE_Sandra%20Pino.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiroa, A (2019). *Cliente: Qué es y cuál es su importancia.* Obtenido de; <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>
- Rosario, P (2020). *Calidad: Qué es y los tipos que hay.* Obtenido de; <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>

- Rosario, P. (2021). *Definición de comunicación*.
<https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>
- Rojas, J (2024). *Mala atención al cliente: causas, consecuencias y ejemplos*.
<https://blog.hubspot.es/service/ejemplos-mala-atencion-cliente>
- Sánchez, J (2016). *Servicio: Qué es, características y ejemplos*.
<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Ucha, F (2010). *Definición de Atención*. <https://significado.com/atencion/>
- Ventura, W (2020). *La calidad de los servicios públicos en el Perú*.
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>
- Vega, J (2023). *Calidad de atención y satisfacción del cliente en la financiera CrediScotia S.A.C., agencia Tingo María, 2023*. [Tesis de Licenciatura de Economista, Universidad Nacional Agraria de la Selva].
<https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d981b48e-aeaa-489b-8120-17dcec15a86e/content>
- Westreicher, G (2020). *Gestión: Qué es, pasos a seguir y tipos*. Obtenido de;
<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Esteban Ocalio, G (2025). *Calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Luyando-Provincia de Leoncio Prado, 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es nivel de trato cordial al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024?</p> <p>¿Cuál es el nivel de aptitud de brindar información en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado -2024?</p> <p>¿Cuál es el nivel de tiempo de respuesta en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024?</p> <p>¿Cuál es el nivel de entrega</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar cómo es el nivel de trato cordial al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024.</p> <p>Determinar cómo es el nivel de aptitud de brindar información en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024.</p> <p>Conocer cómo es el nivel de tiempo de respuesta en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024.</p> <p>Describir cómo es el nivel de adecuada en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024.</p>	<p>Variable de estudio:</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato cordial al usuario • Aptitud de brindar información • Tiempo de respuesta • Entrega adecuada • Facilidad de acceso 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Alcance o nivel:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Población:</p> <p>Conformado por 3710</p> <p>Muestra:</p> <p>Probabilístico Aplicando la formula da como resultado a 348</p>

adecuada en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024?

¿Cuál es el nivel de la dimensión facilidad de acceso en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado -2024?

Describir cómo es el nivel de facilidad de acceso en la Municipalidad Distrital de Luyando Provincia de Leoncio Prado - 2024.

clientes que se deben encuestar.

Técnica para recolección de datos:

Encuesta

Cuestionario



ANEXO 2

CUESTIONARIO

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

El presente cuestionario tiene como objetivo recolectar información para la tesis titulada **Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando - 2024** por lo que su opinión es de suma importancia para esta investigación

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Está garantizado la confidencialidad y anonimato para evitar suspicacias de cualquier tipo, le rogamos, por tanto, que responda con la mayor sinceridad posible.

INSTRUCCIONES: leer cuidadosamente cada enunciado y seleccione una opción de respuesta, marcando con una X en la alternativa que crea conveniente.

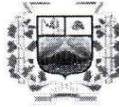
CATEGORIAS			
1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

CALIDAD DE ATENCIÓN		VALORACION			
		1	2	3	4
Nº	DIMENSION: TRATO CORDIAL AL USUARIO				
1	Usted considera que hay un diálogo fluido con el personal y que muestra mayor interés en atenderlo				
2	Los trabajadores practican valores, dentro y fuera de la empresa				
3	Considera usted que se siente ser atendido con amabilidad				
4	El personal mantiene un acercamiento respetuoso con				

	usted				
	DIMENSION: APTITUD DE BRINDAR INFORMACIÓN				
5	Los servidores públicos orientan con información verídica y de forma clara				
6	Se siente seguro al momento de realizar sus respectivos pagos tributarios				
7	La municipalidad también mantiene comunicación con sus usuarios por medios digitales (internet)				
8	La municipalidad cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención y seguridad				
	DIMENSION: TIEMPO DE RESPUESTA				
9	Durante la atención en la municipalidad recibió un adecuado servicio satisfactorio				
10	Los servidores de la municipalidad brindan solución a las necesidades de los usuarios				
11	Los trabajadores ediles brindan de manera eficaz en primera atención				
12	Usted cuando realiza alguna queja son solucionadas a través de llamadas telefónicas				
	DIMENSION: ENTREGA ADECUADA				
13	Considera usted que el trabajador es eficiente en sus labores				
14	Considera usted que el personal debe tener conocimientos suficientes para adaptarse al campo laboral				
15	Considera usted que el personal cumple con sus labores en la atención personalizada				
16	Considera usted que el personal les brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o quejas				
	DIMENSION: FACILIDAD DE ACCESO				
17	Usted recibe la información necesaria cuando tiene alguna duda				
18	Considera a la tecnología como elemento clave para mejorar la calidad de servicio				
19	Las oficinas de cada área cuentan con el espacio suficiente para que puedan transitar				
20	El personal lo escucha con atención a sus inquietudes				

Muchas Gracias por su colaboración

ANEXO 3



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
LUYANDO

¡Luyando, el mejor lugar para vivir y disfrutar!

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Sirva el presente para comunicarle que la Municipalidad Distrital de Luyando **AUTORIZA REALIZAR SU TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ACADEMICA Y USO DE RAZON SOCIAL DE LA ENTIDAD**, a la Srta. Gladis Rosy Esteban Ocalio, con DNI N° 72147375, Bachiller de la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, que lo realizará en el periodo de agosto a diciembre del presente año, mediante encuestas a los usuarios que acuden a esta entidad, esto con el fin de poder elaborar su tesis y optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas, teniendo como tema de investigación "CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO - 2024".

La información que se provea en el curso de esta investigación no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin consentimiento.

Se expide la presente carta de autorización a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Naranjillo, 29 de agosto del 2024

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO

[Firma]
C.P.C. MARLITH YOVANA TELLO PEZO
DIRECTOR DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION

Cc. Alcaldía

G.M.

0172357378

: Colonos Mz. 4 Lt. 20 - Naranjillo - Luyando
ok: Municipalidad Distrital de Luyando
Web: www.gob.pe/muniluyando

CONTACTOS:

Asistente de alcaldía: ☎ 997 297 443
Mesa de partes: ☎ 990 337 797
Correo : mesadepartes.muniluyando@gmail.com



ANEXO 4

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

