

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



TESIS

**“Atención al usuario en la Municipalidad Provincial de
Huamalies, 2025”**

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

AUTORA: Leon Alcedo, Nelia

ASESOR: Polino Puente, Emerson Junior

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANCAYO
<http://www.udh.edu.pe>

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: Licenciado en administración de empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

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

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71641148

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45867323

Grado/Título: Doctor en Ciencias de la Educación

Código ORCID: 0000-0003-2131-8547

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Huerto Orizano, Diana	Maestro en Gestión y Negocios, mención en Gestión de Proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
2	Gonzales Acuña, Martin Moisés	Maestro en Ciencias Administrativas con mención en: Gestión Pública	22512599	0000-0002-6062-6705
3	Aníbal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en Gestión Empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **18:50 horas del día 29 del mes de octubre del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
Mtro. Martin Moises Gonzales Acuña
Mtra. Diana Huerto Orizano

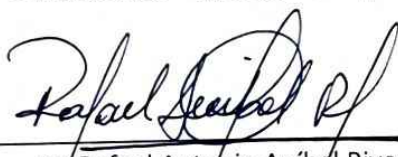
Presidente
Secretario
Vocal

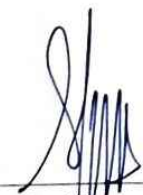
Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1358-2025-D-FCOMP-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **"ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMALÍES, 2025"**, presentada por la Bachiller, **LEON ALCEDO, Nelia**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

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 **16 (Dieciséis)** y cualitativo de **Buena** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **19:50 horas del día 29 del mes de octubre del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
DNI: 41693326
Código ORCID: 0000-0003-1423-2737
PRESIDENTE


Mtro. Martin Moises Gonzales Acuña
DNI: 22512599
Código ORCID: 0000-0002-6062-6705
SECRETARIO


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



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: NELIA LEON ALCEDO, de la investigación titulada "ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMALÍES, 2025", con asesor(a) EMERSON JUNIOR POLINO PUENTE, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 773-2025-D-FCEMP-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 13 % 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, 26 de septiembre de 2025



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



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	12%	5%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad de Córdoba Trabajo del estudiante	1%
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a mi hermano, cuya compañía y constante apoyo han sido el impulso que me ha permitido avanzar y superar cada reto. Su confianza en mí y su presencia emocional en este recorrido han sido invaluableles. Este logro es también fruto de su respaldo. Además, reconozco mi esfuerzo y compromiso personal, que han sido clave en mi proceso.

AGRADECIMIENTO

Deseo manifestar mi profundo agradecimiento a la Universidad de Huánuco, alma mater que me ha brindado los conocimientos y habilidades necesarias para crecer profesionalmente. También quiero reconocer el valioso apoyo de mi asesor Doctor Emerson Junior Polino Puente, quien me facilitó recursos y orientó de manera efectiva en cada etapa de este proyecto, aclarando mis dudas y fortaleciendo mi aprendizaje. Durante este camino, aunque enfrenté diversos desafíos, conté con el respaldo constante de mi hermano, un pilar fundamental que me acompañó y motivó en todo momento. a todos ellos mi sincera gratitud por su confianza y respaldo incondicional.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	13
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	13
1.3. OBJETIVOS	13
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	13
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	14
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	14
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	15
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	15
CAPÍTULO II	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.2. BASES TEÓRICAS	19
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	24
2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS	27
2.5. VARIABLE	27

2.5.1. VARIABLE DE INVESTIGACIÓN	27
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	11
CAPÍTULO III.....	11
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	11
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	11
3.1.1. ENFOQUE	11
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	11
3.1.3. DISEÑO	12
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	12
3.2.1. POBLACIÓN	12
3.2.2. MUESTRA.....	13
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	14
3.3.1. TÉCNICA	14
3.3.2. INSTRUMENTOS.....	14
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	14
3.4.1. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.	14
3.4.2. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	15
CAPÍTULO IV.....	16
RESULTADOS.....	16
4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	16
CAPÍTULO V.....	31
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	31
CONCLUSIONES	34
RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	37
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 El personal de la municipalidad brinda información clara, coherente y precisa	16
Tabla 2 El personal me atendió con amabilidad y respeto durante mi visita	17
Tabla 3 Durante la atención, el personal mantuvo una mirada atenta que reflejaba interés en mi consulta	18
Tabla 4 Me siento satisfecho(a) con la atención que recibí en la Municipalidad Provincial de Huamalíes durante mi último trámite	19
Tabla 5 Al ingresar a la municipalidad, fui recibido con un saludo cordial por parte del personal	20
Tabla 6 El tiempo que esperé para ser atendido fue razonable y adecuado	21
Tabla 7 El personal mostró seriedad y disposición para atender mi solicitud	22
Tabla 8 El personal aplica los conocimientos adquiridos en capacitaciones durante su atención al público	23
Tabla 9 El personal demuestra tener conocimientos y actitudes adecuadas para resolver mis consultas	24
Tabla 10 El personal conoce bien las funciones del área en la que trabaja	25
Tabla 11 Las instalaciones están adaptadas para brindar comodidad y acceso a todas las personas, incluidas personas con discapacidad.....	26
Tabla 12 La señalización interna me permitió orientarme con facilidad en la municipalidad.....	27
Tabla 13 La municipalidad cuenta con servicios complementarios adecuados (baños, salas de espera, mobiliario)	28
Tabla 14 El ambiente físico fue cómodo mientras esperaba ser atendido...	29
Tabla 15 La limpieza y el orden en las instalaciones fueron adecuados durante mi visita	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 El personal de la municipalidad brinda información clara, coherente y precisa	16
Figura 2 El personal me atendió con amabilidad y respeto durante mi visita	17
Figura 3 Durante la atención, el personal mantuvo una mirada atenta que reflejaba interés en mi consulta	18
Figura 4 Me siento satisfecho(a) con la atención que recibí en la Municipalidad Provincial de Huamalíes durante mi último trámite	19
Figura 5 Al ingresar a la municipalidad, fui recibido con un saludo cordial por parte del personal	20
Figura 6 El tiempo que esperé para ser atendido fue razonable y adecuado	21
Figura 7 El personal mostró seriedad y disposición para atender mi solicitud	22
Figura 8 El personal aplica los conocimientos adquiridos en capacitaciones durante su atención al público	23
Figura 9 El personal demuestra tener conocimientos y actitudes adecuadas para resolver mis consultas	24
Figura 10 El personal conoce bien las funciones del área en la que trabaja	25
Figura 11 Las instalaciones están adaptadas para brindar comodidad y acceso a todas las personas, incluidas personas con discapacidad.....	26
Figura 12 La señalización interna me permitió orientarme con facilidad en la municipalidad.....	27
Figura 13 La municipalidad cuenta con servicios complementarios adecuados (baños, salas de espera, mobiliario)	28
Figura 14 El ambiente físico fue cómodo mientras esperaba ser atendido..	29
Figura 15 La limpieza y el orden en las instalaciones fueron adecuados durante mi visita.....	30

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la percepción ciudadana sobre la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025. Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo básico y nivel descriptivo, enmarcado dentro del diseño no experimental de tipo transaccional. La población total fue 32 279 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra probabilística de 380 usuarios. Para la recopilación de los datos, se aplicó una encuesta a través del cuestionario como instrumento. Los resultados revelaron que el 81% de los usuarios se muestra indeciso sobre su satisfacción con el trato recibido en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, mientras que solo un 8.85% está completamente conforme. Esto señala la necesidad de mejorar la atención para aumentar la satisfacción de los usuarios. En particular, las dimensiones mejor valoradas fueron la comunicación con los usuarios y eficiencia en la atención, mientras que la satisfacción se relacionó con la capacitación del personal e infraestructura y ambiente físico. Se concluye que la atención del usuario presenta habilidades y aptitudes positivas en el ámbito humano, pero requiere de mejoras en el aspecto operativo del servicio municipal.

Palabras clave: Atención al usuario, gestión pública, municipio, satisfacción del ciudadano, servicio público.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the perception of citizen perception on user service in the Provincial Municipality of Huamalíes, Huánuco, 2025. The study was developed in response to the need to improve citizen services, given the present growing dissatisfaction on the part of users due to inefficient institutional management. A quantitative, basic and descriptive approach was used, framed within a transactional non-experimental design. The total population was 32,279 users, from which a sample of 380 users was selected. For data collection, a questionnaire survey was applied as an instrument. The results revealed that 81% of the users are undecided about their satisfaction with the treatment received in the Provincial Municipality of Huamalíes, while only 8.85% are completely satisfied. This points to the need to improve service to increase user satisfaction. In particular, the most highly rated dimensions were communication with users and efficiency of care, while satisfaction was related to staff training and infrastructure and physical environment. It is concluded that user care presents positive skills and aptitudes in the human aspect, but requires improvements in the operational aspect of municipal service.

Keywords: User service, public management, municipality, citizen satisfaction, public service.

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, 2025, presenta diversos problemas comprendiendo que dicha entidad tiene un servicio de atención que los usuarios perciben como poco claro, lento y poco cómodo, que se resume en una comunicación con los usuarios irregular, la eficiencia resulta baja, la capacitación del personal es insuficiente y la infraestructura y el ambiente físico muestran limitaciones evidentes para una gestión eficiente. El problema general es: ¿Cómo es la percepción ciudadana sobre la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025? La investigación se justificó desde la perspectiva teórica, práctica y metodológica, por lo que no tuvo limitaciones significativas. Es por ella que se planteó como objetivo principal analizar la percepción ciudadana respecto a la calidad del servicio brindado, considerando diversas dimensiones relevantes: la comunicación con los usuarios, la satisfacción en la atención, la aplicación de conocimientos en el personal capacitado y las condiciones de la infraestructura física.

La investigación se elaboró teniendo en cuenta el reglamento de grados y títulos de la Universidad de Huánuco. Por lo que se divide en los siguientes capítulos que facilitarán su análisis y comprensión:

En el capítulo I, se formuló el problema de investigación, describiendo el problema general y específico, se estableció los objetivos del estudio, así como la justificación teórica, práctica y metodológica que sustenta esta investigación, sus limitaciones y su viabilidad.

En el capítulo II se desarrolló el marco teórico, incluyendo antecedentes tanto en el contexto internacional, nacional y local. En este capítulo se fundamentó el marco teórico, las definiciones conceptuales, la descripción de las variables y la operacionalización de las variables.

En el capítulo III se expuso de manera detallada la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación, su enfoque, nivel y diseño, considerando los aspectos fundamentales que sustentan el proceso científico. La recolección de datos fue mediante un cuestionario como instrumento, por lo

que se presentaron las técnicas y métodos viables para el procesamiento de la información.

En el capítulo IV se abordó la discusión de resultados; y finalmente, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y no experimental con diseño transversal, con muestra representativa a 380 usuarios. Las fuentes de donde se extrajo la información pertenecen a diversos libros, revistas y diversos autores actualizados que respaldan la información. La técnica utilizada es la encuesta, mientras que el instrumento es el cuestionario. Los resultados que se han obtenido es que la atención presenta carencias notorias en la comunicación con los ciudadanos, mientras que la eficiencia del servicio, la capacitación del personal y el confort de la infraestructura solo alcanzan niveles medios. La conclusión es que la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes se encuentra en un enfoque medio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto mundial, en un estudio realizado por Marquez (2019), sobre el servicio público, el 46% indica que existe deficiencias en la simplificación de trámites, también muestra que un 54% de la población estudiada refiere que existe deficiencia en los servicios que brinda la institución y, el 47% de los que fueron encuestados indican que los usuarios no son comprendidos por el personal de la entidad.

Diversas investigaciones internacionales evidencian que la calidad del servicio en los gobiernos locales se ve afectada negativamente por factores como la corrupción, Por ejemplo, un estudio realizado en Vietnam concluyó que existe una relación inversa entre la corrupción en los gobiernos nacionales y la calidad de los servicios públicos, particularmente en los sectores de salud y educación. Además, se resalta que la transparencia, la participación, lo cual impacta positivamente en la eficiencia y calidad de dichos servicios (Nguyen et al., 2017).

En el plano nacional, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH, 2024), el 80,4% de los peruanos expresa desconfianza hacia su gobierno local, y solo el 24,4% evalúa positivamente su gestión. Estos resultados muestran serias deficiencias en la atención al ciudadano. Asimismo, la limitada percepción de buena gestión, refleja no solo fallos en la infraestructura administrativa, sino también, una desconexión entre las demandas ciudadanas y las respuestas gubernamentales, lo que afecta negativamente la participación cívica, la confianza institucional y la cohesión social a nivel territorial.

En el contexto regional de Huánuco, aproximadamente el 78,4% de la población desconfía de su gobierno local, y apenas el 9,3% percibe mejoras en su calidad de vida, esto indica una profunda insatisfacción con los servicios locales de atención al ciudadano (INEI, 2024). Frente a este panorama, la Municipalidad Provincial de Huánuco aprobó la Directiva N.º 001-2022-

MPHCO, con el propósito de estandarizar el uso del Libro de Reclamaciones y agilizar los tiempos de respuesta a los usuarios, en un intento por recuperar la confianza ciudadana y mejorar la calidad del servicio público.

En el año 2025, la Municipalidad Provincial de Huamalíes (MPH) enfrenta un servicio de atención al usuario que la ciudadanía percibe como poco claro, lento y poco cómodo. Lo que circula no son cifras ni informes oficiales, sino impresiones que tienen los vecinos respecto a la MPH las mismas que coinciden en cuatro puntos críticos. Primero, la comunicación con los usuarios es irregular, es decir, la información que ofrecen las ventanillas no siempre coincide y los canales de orientación carecen de un protocolo. Segundo, la eficiencia resulta baja, es decir, los expedientes, incluso los más simples, suelen superar los plazos legales porque el flujo de documentos continúa siendo mayoritariamente manual. Tercero, se percibe que, la capacitación del personal es insuficiente, de tal manera que muchos servidores no reciben formación continua en servicio al ciudadano ni en gestión documental, esto hace que debilita su capacidad para orientar y resolver dudas con rapidez. Cuarto, la infraestructura y el ambiente físico muestran limitaciones evidentes, dado que las salas de espera son reducidas, carecen de señalización clara y no disponen de un sistema organizado de turnos.

Estas carencias prolongan los procedimientos, multiplican las visitas de los usuarios y mantienen elevada la tasa de reclamos formales. El efecto inmediato es la pérdida progresiva de confianza en la gestión municipal y la consolidación de una imagen institucional poco eficiente.

Por ello, la investigación propuesta se orienta a describir la percepción ciudadana sobre la atención al usuario en la MPH durante 2025, tomando como variables las cuatro dimensiones mencionadas. Los hallazgos servirán para identificar brechas concretas y proponer acciones que mejoren la información al público, agilicen los procesos, fortalezcan la formación del personal y optimicen los espacios de atención, con el fin último de recuperar la confianza de la comunidad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Cómo es la percepción ciudadana sobre la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo es la comunicación entre el personal y los usuarios durante la atención en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025?
- ¿Qué tan eficiente es la atención brindada por el personal en las diferentes áreas de la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025?
- ¿Cómo perciben los usuarios la capacitación del personal encargado de la atención al público en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025?
- ¿Cuáles son las condiciones de la infraestructura y ambiente físico destinados a la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Analizar cómo es la percepción ciudadana sobre la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, 2025

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir cómo es la comunicación entre el personal y los usuarios durante la atención en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025
- Determinar qué tan eficiente es la atención brindada por el personal en las diferentes áreas de la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025

- Describir cómo perciben los usuarios la capacitación del personal encargado de la atención al público en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025
- Describir cómo son las condiciones de la infraestructura y ambiente físico destinados a la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La calidad de atención al ciudadano constituye un componente esencial en la gestión de gobiernos locales. Por ello, la norma ISO 18091:2005 establece directrices para aplicar sistemas de gestión de calidad en los gobiernos locales, destacando dimensiones clave como la comunicación con el usuario, la eficiencia administrativa, la formación del personal y las condiciones de infraestructura (organización Internacional de Normalización [ISO], 2005). A pesar de su relevancia, estos criterios no han sido suficientemente estudiados en contextos municipales peruanos desde la percepción del ciudadano. Por lo tanto, este estudio aportó teóricamente al contrastar los componentes propuestos por ISO 18091 con la experiencia reportada por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamalíes.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Este estudio resultó útil para identificar las debilidades y fortalezas existentes en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes. Los resultados obtenidos permitieron que las autoridades municipales tomaran decisiones informadas orientadas a mejorar sus procesos de atención, reforzar la capacitación del personal y optimizar el uso de la infraestructura disponible. Asimismo, los hallazgos sirvieron como insumo para la implementación de estándares de calidad en la gestión local, coherentes con buenas prácticas centradas en el ciudadano.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El estudio se justificó metodológicamente porque siguió rigurosamente los parámetros establecidos en el proceso de investigación científica. Se aplicó el método científico para garantizar la validez, confiabilidad y objetividad de los resultados, evitando cualquier tipo de sesgo, fraude o argumentación errónea. Asimismo, se utilizó un instrumento adecuado para la recolección de datos, acorde con el diseño metodológico propuesto, lo que permitió obtener información precisa y real sobre la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Huamalíes. Esta investigación, además, puede servir como fuente de consulta para futuros investigadores, ya que aporta datos empíricos validados y enfoque metodológico replicable para los estudios similares en el ámbito de la gestión pública.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Aunque toda investigación puede tener márgenes de error, la principal limitación en este estudio es la posible falta de veracidad en las respuestas de los encuestados. Para minimizar este riesgo, se garantizó la confidencialidad y el anonimato, aclarando que el estudio es únicamente académico, lo que fomentó respuestas honestas y confiables.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue viable por las siguientes razones:

- **Tiempo.** La investigación fue viable en el aspecto temporal, ya que las actividades han sido organizadas de forma práctica y realista, permitiendo su ejecución sin contratiempos y dentro de un plazo adecuado.
- **Recurso.** En término de logísticos, la investigación no implicó grandes costos, este factor permite afirmar que la investigación es completamente realizable desde el punto de vista técnico, humano y operativo.
- **Bibliografía.** La viabilidad del estudio se sustenta en una base bibliográfica sólida, con autores reconocidos en administración pública, atención al

ciudadano y gestión del talento humano. Estos aportes permitieron un desarrollo adecuado del marco teórico y una mejor comprensión del problema investigado. En consecuencia, el estudio fue legal y consentido.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTE INTERNACIONAL

Santos (2021) realizó una investigación en la ciudad de Medellín, Colombia, con el propósito de describir cómo valoran los ciudadanos la atención recibida en los centros municipales de servicio al usuario. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, fue de tipo aplicada, con el diseño no experimental y nivel descriptivo. Se aplicó un cuestionario con escala de respuesta tipo Likert a 420 personas. La validez del instrumento fue asegurada mediante revisión de expertos, y su confiabilidad se midió a través del coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.91. Entre los principales hallazgos, se observó que el 70% de los encuestados percibieron la atención como favorable, destacando el buen trato del personal y la claridad con la que se brindaba la información. Sin embargo, se señalaron demoras en los tiempos de atención como un aspecto negativo. En general. Se concluyó que la atención municipal es bien valorada, aunque se recomienda optimizar los procesos para mejorar la experiencia del usuario.

2.1.2. ANTECEDENTE NACIONAL

Campos (2023) en su tesis titulada factores de condicionantes de la calidad del servicio de atención al usuario en una Municipalidad Provincial de la Región Ancash el estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo con el diseño no experimental, de tipo descriptivo. Se aplicaron encuestas a usuarios y personal para identificar los factores que afectan la calidad del servicio. El estudio determinó que varios aspectos afectan desfavorablemente la calidad de atención, tales como la escasa disponibilidad de personal, la mala organización y ubicación de las oficinas, la inconsistencia en la información proporcionada, la complejidad de los trámites administrativos, demoras en los tiempos de respuesta y conflictos entre los trabajadores y los usuarios, las

deficiencias en la gestión organizacional, la administración de recursos humanos y los procesos internos son responsables de la baja calidad en la atención al usuario, por lo que se recomienda implementar mejoras que optimicen la eficiencia y aumenten la satisfacción de los usuarios.

Morocho (2022) en su investigación que tuvo como objetivo analizar la situación actual con respecto a la atención al usuario en una entidad pública. El estudio se desarrolló en base a la revisión de estudios realizados a nivel nacional e internacional. En cuanto a la metodología fue empleado bajo un enfoque cualitativo con diseño no experimental donde los participantes fueron los usuarios, a quienes se le han realizado una entrevista, haciendo uso del instrumento guía de entrevista, lo cual tuvo como resultado la siguiente: los entrevistados manifestaron que se debería capacitar al personal para que puedan conocer el proceso que la realiza la entidad a la cual prestan servicios, con el propósito de reducir las demoras en su proceso. Otro de los entrevistados manifestó que la pandemia ha traído consigo una demora en cuanto a los procesos de los diferentes tramites que tiene cada entidad generando malestar. Finalmente, los colaboradores deberían ser capacitados de manera constante, ya que eso podría brindarle las herramientas para tratar de manera adecuada a cada usuario y también podría estar preparado para que puede afrontar mejor las situaciones contractuales que se les pueda presentar.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

García (2023) desarrolló una investigación en la provincia de Leoncio Prado con la finalidad de examinar cómo perciben los ciudadanos la calidad de atención en las oficinas de la municipalidad, el estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, fue de tipo aplicada y utilizó un diseño no experimental con alcance descriptivo, se empleó un cuestionario con escala tipo Likert, aplicado a una muestra de 400 personas. La validez del instrumento fue respaldada por el juicio de expertos, mientras que su confiabilidad fue determinada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando un valor de 0.89. Los hallazgos

revelaron que una gran parte considerable de los encuestados calificó la atención como regular, mencionando deficiencias principalmente en el trato recibido por el personal. La precisión de la información proporcionada y el tiempo destinado a la atención.

Ramírez (2022) en su investigación titulada, calidad del servicio de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco, se evaluó la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio brindado. El estudio fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo y diseño descriptivo, aplicó encuestas a una muestra de ciudadanos que acudieron a la entidad. Los resultados revelaron deficiencias en la atención personalizada, tiempos de espera y trato del personal, recomendando la implementación de capacitaciones y mejoras en la gestión interna para elevar el nivel de satisfacción ciudadana.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. ATENCIÓN AL USUARIO

La atención al usuario consiste en un conjunto de acciones orientadas a brindar un servicio eficiente, oportuno y empático a los ciudadanos que acuden a las instituciones del Estado en este contexto, las municipalidades provinciales tienen la responsabilidad de ser el primer nivel de contacto entre la población y el Estado, por lo que deben ofrecer un servicio centrado en el ciudadano (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2005).

Según Zavaleta (2018) la atención al usuario en las entidades públicas debe ser considerada un eje estratégico para mejorar la confianza de los ciudadanos en el Estado. El autor señala que una atención adecuada genera una percepción positiva en la ciudadanía, fortaleciendo la imagen institucional.

Desde la perspectiva de Chiavenato (2017) la gestión organizacional, resalta que el rendimiento institucional está estrechamente vinculado a la administración eficaz del talento humano. Aspectos como la comunicación clara, la motivación laboral, el

compromiso del personal y la orientación al servicio son elementos clave que influyen directamente en la calidad de la atención que se brinda al Público. En el contexto de una municipalidad, esto implica que la eficiencia del servicio no depende únicamente de procesos establecidos, sino también del trato humano que ofrece el personal. Por ello, promover una cultura organizacional basada en la capacitación continua, la asignación adecuada de funciones y el fortalecimiento del liderazgo resulta esencial para lograr una atención ciudadana efectiva.

Asimismo, ISO (2019) ofrece directrices para implementar un sistema de gestión de la calidad en gobiernos locales, basado en la ISO 9001. Su objetivo es promover una administración pública eficiente, transparente y orientada al ciudadano. En tal sentido, en la Municipalidad Provincial de Huamálies, esta norma resulta clave para mejorar los procesos vinculados a la atención al usuario. Uno de sus principios es el enfoque al ciudadano, que considera esta atención como un reflejo de la calidad institucional. Su aplicación permite identificar necesidades, responder adecuadamente y evaluar la satisfacción de los usuarios.

2.2.2. DIMENSIONES

A. COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual se transmite información y se comparte significados entre los miembros de una institución y sus públicos externos, permitiendo una coordinación efectiva y la toma de decisiones adecuada una comunicación eficaz con los usuarios en la Municipalidad Provincial de Huamálies es fundamental para mejorar la calidad de servicio público, fortalecer la confianza ciudadana y promover una gestión participativa y transparente (Robbins 2004).

- **INFORMACIÓN.** La información es un conjunto de datos organizados que generan conocimiento. Según Ríos (2014) un artículo de la revista Investigación Bibliotecológica, su

significado varía según el contexto teórico, siendo un concepto clave pero polisémico, lo que exige una definición más precisa (Ríos, 2014).

- **CORTESÍA.** Se entiende como un conjunto de normas que expresan respeto y fomentan una convivencia armoniosa, especialmente en entornos laborales. Álvarez (2005) la relaciona con el lenguaje y la competencia comunicativa, diferenciando entre conocer normas sociales y ejercer cortesía, lo cual implica mayor conciencia personal y hacia los demás.
- **CONTACTO VISUAL.** El contacto visual es una herramienta clave en la comunicación, ya que facilita la atención compartida y el vínculo entre interlocutores. Según Wohlt Je et al. (2021) este se asocia con la sincronía en la dilatación pupilar, lo que refleja conexión, aunque mantenerlo por mucho tiempo puede afectar la fluidez conversacional y la creatividad.
- **SATISFACCIÓN.** Indica el grado en que un servicio logra responder a lo que la persona espera o necesita. Para Poll et al. (2000) es un criterio que ayuda a valorar si la institución cumple adecuadamente su propósito al atender con calidad y eficiencia.

B. EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN

La eficiencia a la capacidad de alcanzar los objetivos con el uso óptimo de recurso, tiempo y esfuerzo. Lopez (2020) sostiene que una atención eficiente es clave para lograr la satisfacción del ciudadano y mejorar continuamente los servicios públicos, destacando la importancia de sistemas informativos funcionales, gestión efectiva de reclamos y planes de calidad en la entidad como las municipalidades.

- **SALUDO.** El saludo es una forma básica de interacción social que marca el inicio de un contacto y refleja normas culturales.

Ferrer et al. (2003) explican que, aunque no aporta información nueva, es un acto ritual cargado de valor afectivo, cuya forma varía según cada cultura.

- **TIEMPO DE ESPERA.** Es el lapso que transcurre desde que un usuario solicita atención hasta que la recibe, influyendo directamente en su percepción del servicio. Pacheco et al. (2020) señalan que este factor depende de la duración que el ciudadano debe aguardar para ser atendido, lo cual incide en la calidad percibida en los servicios públicos.
- **SERIEDAD Y COMPROMISO.** La seriedad y el compromiso son valores esenciales en la atención al usuario, ya que reflejan responsabilidad y dedicación en el servicio. González (2021) sostiene que estos principios son claves para ofrecer soluciones efectivas, generar confianza en el cliente y asegurar una atención de calidad en las entidades públicas.

C. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Alvarado (2022) en su obra enfatiza que la capacitación permanente del personal en las municipalidades es fundamental para la ciudadanía. Asimismo, sostiene que una formación adecuada facilita que los trabajadores se adapten a las transformaciones normativas y tecnológicas, lo que contribuye a una gestión municipal más efectiva.

- **APLICACIÓN PRÁCTICA.** La aplicación práctica consiste en llevar los conocimientos teóricos a situaciones reales para resolver problemas concretos. Se considera esencial en distintas áreas, ya que permite utilizar principios, métodos o enseñanzas en contextos cotidianos, facilitando el aprendizaje y el perfeccionamiento de habilidades en diversos campos, Alvarado (2022).
- **LA PERCEPCIÓN DE COMPETENCIA.** Es la valoración personal que realiza un individuo sobre su habilidad para enfrentar situaciones o cumplir determinadas tareas. Bandura

(1997) sostiene que esta percepción influye directamente en la forma en que una persona actúa, ya que determina el esfuerzo que está dispuesta a invertir y su perseverancia ante los desafíos.

- **FORMACIÓN.** La formación es un proceso estructurado que busca fortalecer conocimientos, habilidades y actitudes del personal para mejorar su desempeño. Pérez et al. (2023) afirman que capacitar al personal en atención al usuario permite ofrecer un servicio más empático, actualizado y eficaz, promoviendo una atención de calidad que responda adecuadamente a las necesidades ciudadanas.

D. INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE FÍSICO

Corresponde a las condiciones estructurales y ambientales del espacio donde se brinda atención al usuario. Incluye la adecuación del mobiliario, accesibilidad, limpieza, ventilación, señalización y servicios básicos que facilitan una atención segura, cómoda y eficiente. Esta dimensión incide directamente en la percepción de calidad del servicio por parte del ciudadano. De acuerdo con la ISO 18091:2005, la infraestructura debe cumplir estándares que garanticen accesibilidad, funcionalidad y dignidad en la atención pública, contribuyendo así a una gestión orientada al ciudadano, ISO (2005).

- **COMODIDAD:** La comodidad se refiere a las condiciones físicas y emocionales que permiten a una persona sentirse a gusto y segura en un entorno. Navarrete (2025) señala que, en las entidades públicas, ofrecer espacios accesibles, agradables y bien acondicionados mejora la experiencia del usuario, fomenta la inclusión y contribuye al buen desempeño institucional.
- **SEÑALIZACIÓN:** La comodidad implica generar entornos donde las personas se sientan física y emocionalmente en bienestar. ISO (2005) sostiene que, en espacios públicos,

contar con ambientes accesibles y adecuados eleva la satisfacción del usuario, promueve la inclusión y refuerza la eficiencia organizacional.

- **SERVICIO COMPLEMENTARIO:** Se refiere a los elementos y espacios que apoyan la atención principal en las entidades públicas, facilitando la comodidad y accesibilidad para los usuarios. Según el Decreto Supremo N° 053-2024-PCM, citado por el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, la integración de servicios y áreas comunes como baños y salas de espera busca optimizar la calidad y eficiencia en la atención pública, promoviendo un entorno más inclusivo y funcional.
- **ESPACIO FÍSICO:** Es el entorno material donde se realizan actividades, integrado por áreas y elementos que facilitan la interacción y el trabajo en una institución. Según un artículo de 2023, el diseño interior en oficinas públicas debe enfocarse en el confort y las necesidades de los usuarios, considerando la ergonomía y la organización para mejorar tanto la eficiencia como el bienestar laboral.
- **LIMPIEZA:** Ismael (2024) analiza en Chota la disposición ciudadana a invertir en la mejora del servicio de recolección de residuos, destacando que una buena gestión de limpieza municipal mejora la calidad de vida y refuerza la confianza en la municipalidad.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

De acuerdo con la NTP ISO 9001:2015 (INACAL, 2018) la atención al usuario debe organizarse, implementarse y analizarse teniendo como prioridad la satisfacción del ciudadano y el compromiso con la mejora constante del servicio.

- **ATENCIÓN.** Se entiende como el conjunto de actividades, procedimientos y métodos que una institución pública implementa

para ofrecer un servicio eficiente, efectivo y amable a los usuarios, asegurando que sus demandas, preguntas o solicitudes sean respondidas de forma oportuna y satisfactoria (Cordova, 2023).

- **CALIDAD.** Según Juran, la calidad no se basa únicamente en las propiedades técnicas del producto o servicio, sino también en que cumpla con las expectativas del usuario y pueda funcionar adecuadamente en condiciones habituales (Juran, 1988).
- **CONFIANZA.** Es la expectativa favorable hacia a una persona, grupo o situación basada en la certeza de que actuará correctamente o que se alcanzará un resultado positivo. En el libro los problemas relacionados con el desempeño de los servidores públicos y las limitaciones de las normas que regulan su trabajo. La autora sugiere que, en lugar de centrarse solo en las sanciones, se debe fomentar una relación basada en la confianza entre la institución pública y los funcionarios (Fierro, 2017).
- **DERECHOS.** Según Pacori (2023), la gestión pública municipal debe garantizar el respeto a los derechos de los ciudadanos, asegurando un trato justo, servicios de calidad y procedimientos accesibles. Esto exige que los funcionarios actúen con legalidad, transparencia y respeto a la dignidad humana
- **GESTIÓN PÚBLICA.** La gestión pública busca administrar los recursos estatales para brindar servicios eficientes y mejorar el bienestar ciudadano. Según el Instituto de Gobierno y Gestión Pública (2023) es clave gestionar inversiones para reducir desigualdades en servicios públicos y mejorar la elaboración de proyectos. También se abordan temas como la administración judicial, resolución de conflictos y el rol de la economía política en la promoción de la interculturalidad.
- **ISO 18091:** Es una norma que ajusta los criterios de los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001) para aplicarlos específicamente en las organizaciones del sector público, promoviendo así la mejora

constante y una mayor eficacia en la entrega de servicios públicos (Organización Internacional de Normalización, 2014).

- **ISO 9001:** La norma ISO 9001 establece un marco internacional para implementar sistemas de gestión de la calidad, con el fin de asegurar que los productos o servicios de una organización cumplan consistentemente con los requisitos del cliente y fomenten la mejora continua en los procesos internos Organización Internacional de Normalización, 2014).
- **MUNICIPALIDAD:** Una municipalidad es una institución del Estado que posee autonomía legal y recursos propios, cuya función es gestionar un área geográfica específica. Su propósito es impulsar el desarrollo de su comunidad, asegurar la adecuada prestación de los servicios públicos y fortalecer la intervención de los ciudadanos en la administración local (Congreso de la República del Perú, 2023).
- **PERCEPCIÓN:** La percepción es el proceso mediante el cual los individuos interpretan y dan significado a la información sensorial que reciben del entorno, organizándose de manera que les permita comprender y reaccionar de forma coherente ante su realidad (Ghimire, 2023).
- **SERVICIO:** Los servicios son acciones intangibles que buscan satisfacer necesidades o deseos del cliente a cambio de un pago. A diferencia de los bienes físicos, no se pueden almacenar ni poseer, ya que se consumen en el momento de su prestación y, en muchos casos, requieren la participación del usuario (Morales, 2023).
- **USUARIO:** Una persona que utiliza o se relaciona con un servicio, producto o sistema con el objetivo de cubrir una necesidad concreta o lograr un fin específico en un contexto determinado (García et al. 2023).

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

En los estudios de tipo descriptivo, el objetivo principal es observar, registrar y analizar las características de un fenómeno tal como ocurre. Por esta razón, no es necesario formular hipótesis, ya que no se pretende explicar relaciones causales ni correlaciones entre variables. En su lugar, se utilizan preguntas de investigación que orientan la recolección y análisis de datos.

2.5. VARIABLE

2.5.1. VARIABLE DE INVESTIGACIÓN: Atención al usuario

2.5.1.1. DIMENSIONES

- Comunicación con los usuarios
- Eficiencia en la atención
- Capacitación del personal
- Infraestructura y ambiente físico

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
ATENCIÓN AL USUARIO	COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS	Información	El personal de la municipalidad brinda información clara, coherente y precisa.
		Cortesía	El personal me atendió con amabilidad y respeto durante mi visita.
		Contacto visual	Durante la atención, el personal mantuvo una mirada atenta que reflejaba interés en su consulta.
		Satisfacción	Me siento satisfecho(a) con la atención que recibí en la Municipalidad Provincial de Huamalíes durante mi último trámite.
	EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN	Saludo	Al ingresar a la municipalidad, fui recibido con un saludo cordial por parte del personal.
		Tiempo de espera	El tiempo que esperé para ser atendido fue razonable y adecuado.
		Seriedad y compromiso	El personal mostró seriedad y disposición para atender mi solicitud.
	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Aplicación práctica	El personal aplica los conocimientos adquiridos en capacitaciones durante su atención al público.
		Percepción de competencia	El personal demuestra tener conocimientos y actitudes adecuadas para resolver mis consultas.
		Formación	El personal conoce bien las funciones del área en la que trabaja.
	INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE FÍSICO	Comodidad	Las instalaciones están adaptadas para brindar comodidad y acceso a todas las personas, incluidas personas con discapacidad.
		Señalización	La señalización interna me permitió orientarme con facilidad en la municipalidad.
		Servicio	La municipalidad cuenta con servicios complementarios adecuados (baños,

complementario

salas de espera, mobiliario).

Espacio físico

El ambiente físico fue cómodo mientras esperaba ser atendido.

Limpieza

La limpieza y el orden en las instalaciones fueron adecuados durante mi visita.

CAPÍTULO III

METOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio fue de tipo aplicada, ya que busca responder una problemática concreta relacionada con la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, con el objetivo de proponer mejoras en gestión de servicio. Tal como indica Hernández et al. (2021) que las investigaciones aplicadas usan teorías existentes para intervenir, mejorar o resolver un problema específico en un entorno real.

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo, según Tamayo y Tamayo (2003) es cuantitativo porque se fundamenta en la obtención de datos numéricos que permiten analizar y probar. Este enfoque se caracteriza por su rigurosidad, ya que emplea métodos estadísticos que aseguran la objetividad y precisión de los resultados. De acuerdo con el autor, la investigación cuantitativa busca establecer patrones, relaciones y generalizaciones sobre los fenómenos estudiados, basándose en mediciones confiables y procedimientos sistemáticos. Así, este enfoque proporciona evidencia empírica que respalda las conclusiones alcanzadas.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

La presente investigación se desarrolló en el nivel descriptivo considerando la postura adoptada en el presente estudio, se ha definido el alcance de la investigación siguiendo lo planteado por Hernández et al. (2014) quienes destacan que dicho alcance depende de, los objetivos de investigación y de una selección cuidadosa de variables relevantes que guíen el análisis. En este sentido, permitiendo una mejor comprensión de los mismos. Este tipo de enfoques se caracteriza, además, por su estructura metódica y rigurosa, asegurando así una organización sistemática y clara de los datos recolectados.

3.1.3. DISEÑO

El presente estudio se enmarcó dentro del diseño no experimental de tipo transaccional. Hernández et al. (2014) considera diseño experimental debido a que no se llevó a cabo ninguna manipulación deliberada de las variables; por el contrario, los fenómenos son observados tal como ocurren en su contexto natural, sin intervención alguna del investigador. Asimismo, de corte transaccional porque la recolección de los datos se realizó en un único momento en el tiempo, con el propósito de analizar las variables tal como se presentan en una situación específica. De esta manera, se obtiene una fotografía precisa de la realidad en un instante determinado.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.2.1. POBLACIÓN

Según Hernández et al. (2014) la población de estudio está compuesta por individuos o elementos que comparten ciertas características relevantes para el investigador.

En el presente estudio, la población objetivo estuvo conformada por personas mayores a 18 años que residen dentro de la circunscripción Municipalidad Provincial de Huamalíes, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017), ascendiendo a un total de 32 279 usuarios nivel provincial y anexos.

CRITERIO DE INCLUSIÓN

- Usuarios que se encuentran inscritos en los programas sociales.
- Unidad de Omaped
- Unidad de PVLy PCA
- Unidad Local de empadronamiento.
- Usuarios que frecuentan asistir por diversos trámites como Registro Civil, Infraestructura, Administración Tributaria, Tesorería, Desarrollo Social, Catastro, entre otras áreas.

CRITERIO DE EXCLUSIÓN

- Usuarios que no asisten a las reuniones programadas
- Usuarios que son mayores a 65 años
- Programas sociales pensión 65
- Funcionarios que laboran con diferentes regímenes tales como nombrados, contratados, por locación de servicio y cuartos

3.2.2. MUESTRA

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) una muestra es una parte representativa de la población seleccionada para facilitar el estudio sin analizar a todos los individuos. Por lo tanto, en esta investigación, se eligió a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamálés entendidos como ciudadanos mayores de edad que acuden presencialmente a la entidad para realizar trámites administrativos, consultas, pagos, solicitudes y reclamos. Ellos fueron los protagonistas directos del servicio de atención al usuario.

Para determinar el tamaño de la muestra, se aplicó un muestreo probabilístico, empleando la fórmula para poblaciones finitas. Como resultado se obtuvo una muestra representativa de 380 usuarios quienes participaron en el estudio.

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

N= tamaño de población

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

p =grado de homogeneidad=0.50(50%)

q = grado de heterogeneidad=0.50 (50%)

e = Margen de error=5%

n =Tamaño de muestra

Reemplazando: n= 380

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

Para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta, por su utilidad en obtener datos precisos directamente de los usuarios. Esto permitió conocer la percepción y satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención brindada por la Municipalidad Provincial de Huamalíes, fundamental para el análisis descriptivo del estudio. Según Sampieri et al. (2014) esta técnica es frecuente en investigaciones cuantitativas y facilita la obtención de datos representativos mediante cuestionarios estructurados.

3.3.2. INSTRUMENTOS

En la presente investigación se optó por el uso del cuestionario, ya que permitió obtener información directa de los usuarios de forma estructurada, favoreciendo la medición objetiva de sus percepciones sobre la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes.

De acuerdo con Krosnick (2018) el cuestionario es una herramienta empleada para recolectar datos directamente de los participantes, compuesta por una secuencia de preguntas. Este método facilita la recolección de información de manera organizada y eficaz, permitiendo que los resultados sean fácilmente analizados y cuantificados.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.4.1. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Se utilizó el SPSS por que reúne todas las condiciones y opciones para el procesamiento y análisis de los datos de mi investigación, la elección fue indudable porque ofrece un resultado confiable tanto en los gráficos y tablas, permitiéndole manejar un volumen de datos de, manera organizada y un resultado sin márgenes de error con resultado clara precisa y profesional.

3.4.2. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Las técnicas de análisis de la investigación constituyen un grupo de procedimientos ordenados que se emplean para estructurar. Examinar e interpretar los datos recolectados en un estudio. Su propósito fue descubrir relaciones, regularidades y comportamientos dentro de la institución. Lo que permite obtener una visión clara y precisa del objeto investigado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Tabla 1

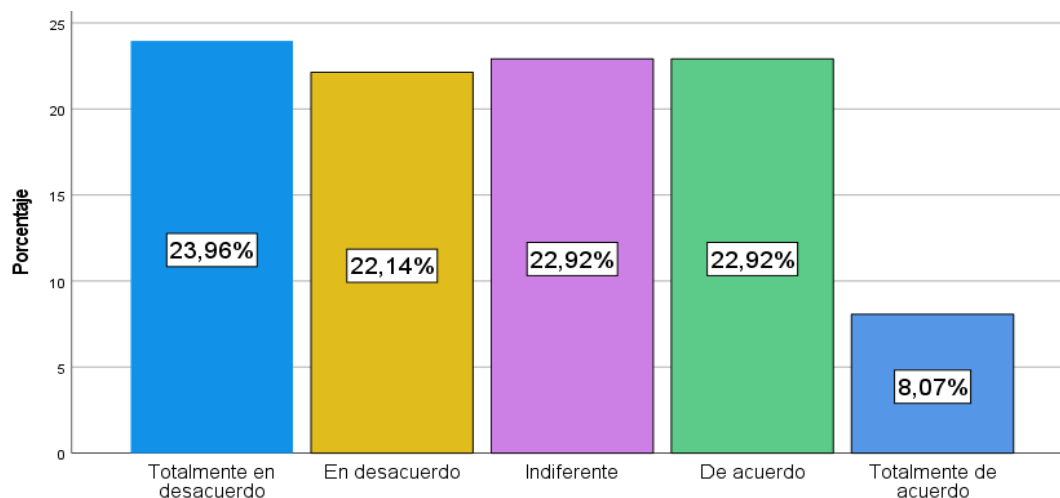
El personal de la municipalidad brinda información clara, coherente y precisa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	91	23,9	23,9	24,0
En desacuerdo	84	22,1	22,1	46,1
Indiferente	88	22,9	22,9	69,0
De acuerdo	86	22,9	22,9	91,9
Totalmente de acuerdo	31	8,1	8,1	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

Figura 1

El personal de la municipalidad brinda información clara, coherente y precisa

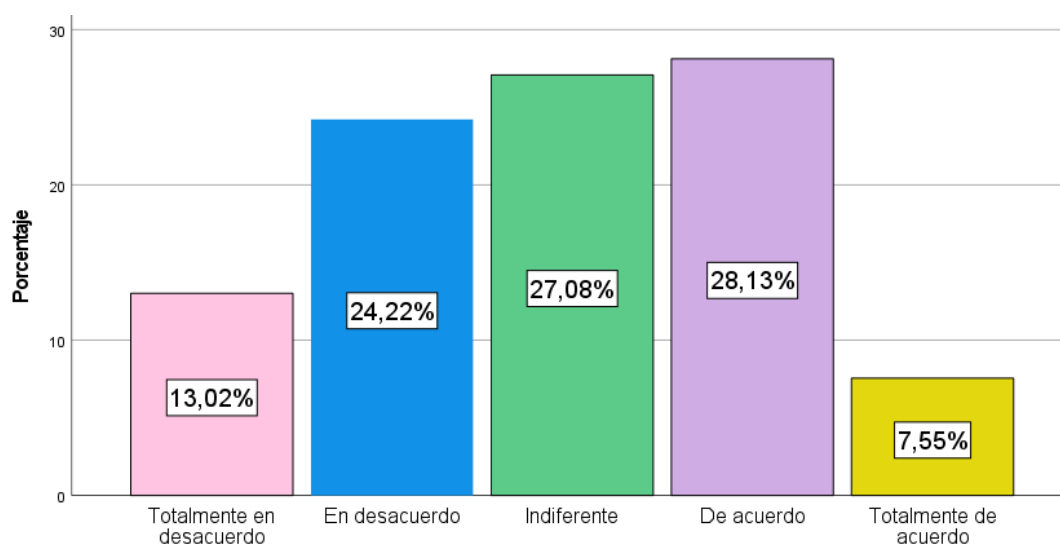


Nota. Figura generada a partir de la tabla a través de SPSS

INTERPRETACIÓN. La figura 1 muestra que el 23.96% de los encuestados refieren que están totalmente en desacuerdo, lo que pone en evidencia una percepción significativa de deficiencia en la información institucional. Sin embargo, solo el 8.07% están totalmente de acuerdo, indicando que muy pocos están completamente satisfechos. Este resultado revela un problema en la gestión comunicativa, lo cual repercute en la confianza ciudadana y la calidad del servicio brindado.

Tabla 2*El personal me atendió con amabilidad y respeto durante mi visita*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	50	13,0	13,0	13,0
En desacuerdo	92	24,2	24,2	37,2
Indiferente	104	27,1	27,1	64,3
De acuerdo	105	28,1	28,1	92,4
Totalmente de acuerdo	29	7,6	7,6	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta**Figura 2***El personal me atendió con amabilidad y respeto durante mi visita**Nota.* Figura generada a partir de la tabla a través de SPSS

INTERPRETACIÓN. Según la figura 2, el 28.13% de los encuestados manifiestan acuerdo con que fueron atendidos con cortesía y respeto por el personal durante su visita, y un 7.55% está completamente de acuerdo. Estos datos indican que, aunque una parte considerable reconoce un trato adecuado, el nivel de satisfacción total es limitado. Por lo tanto, se identifica la necesidad de mejorar la atención para garantizar una experiencia más satisfactoria y fortalecer la relación con los usuarios.

Tabla 3

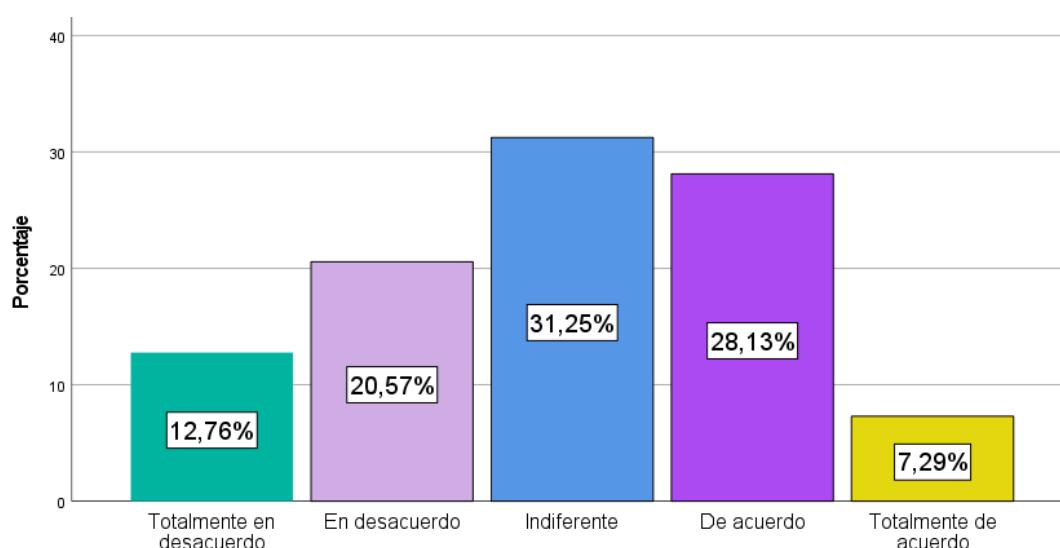
Durante la atención, el personal mantuvo una mirada atenta que reflejaba interés en mi consulta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	48	12,8	12,8	12,8
En desacuerdo	79	20,6	20,6	33,3
Indiferente	120	31,3	31,3	64,6
De acuerdo	105	28,1	28,1	92,7
Totalmente de acuerdo	28	7,3	7,3	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

Figura 3

Durante la atención, el personal mantuvo una mirada atenta que reflejaba interés en mi consulta



Nota. Figura generada a partir de la tabla a través de SPSS

INTERPRETACIÓN. El análisis de la figura 3 revela que un 31.25% de los participantes se posicionan de manera neutral hacia la afirmación de que el personal mantuvo una mirada atenta que demostraba interés durante la consulta. Por otro lado, únicamente el 7.29% está plenamente convencido de esta actitud. Esto refleja que solo un pequeño grupo percibe una atención verdaderamente comprometida, lo que evidencia la necesidad de potenciar la empatía y el enfoque del personal para mejorar la experiencia del usuario.

Tabla 4

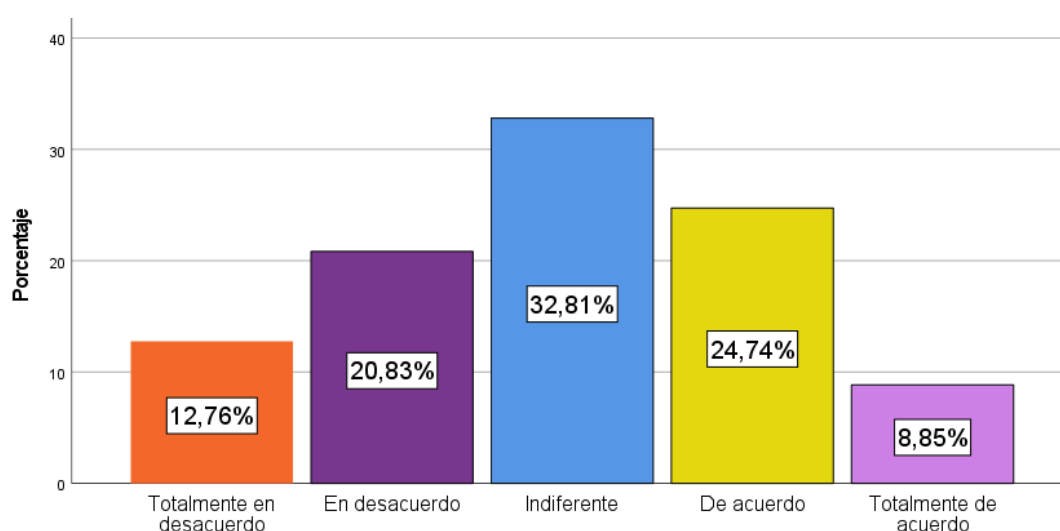
Me siento satisfecho(a) con la atención que recibí en la Municipalidad Provincial de Huamalíes durante mi último trámite

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	48	12,8	12,8	12,8
En desacuerdo	80	20,8	20,8	33,6
Indiferente	125	32,8	32,8	66,4
De acuerdo	93	24,7	24,7	91,1
Totalmente de acuerdo	34	8,9	8,9	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

Figura 4

Me siento satisfecho(a) con la atención que recibí en la Municipalidad Provincial de Huamalíes durante mi último trámite



Nota. Figura generada a partir de la tabla a través de SPSS

INTERPRETACIÓN. Casi un 32.81% de los usuarios se muestra indeciso sobre su satisfacción con el trato recibido en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, mientras que solo un 8.85% está completamente conforme. Esto señala la necesidad de mejorar la atención para aumentar la satisfacción de los usuarios.

Tabla 5

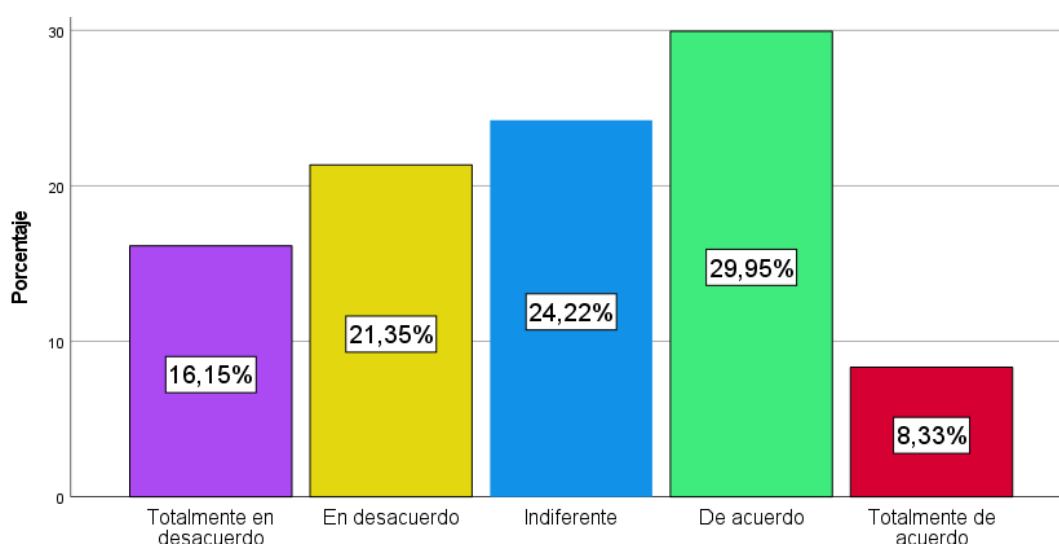
Al ingresar a la municipalidad, fui recibido con un saludo cordial por parte del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	61	16,1	16,1	16,1
En desacuerdo	82	21,4	21,4	37,5
Indiferente	93	24,2	24,2	61,7
De acuerdo	112	29,9	29,9	91,7
Totalmente de acuerdo	32	8,3	8,3	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

Figura 5

Al ingresar a la municipalidad, fui recibido con un saludo cordial por parte del personal

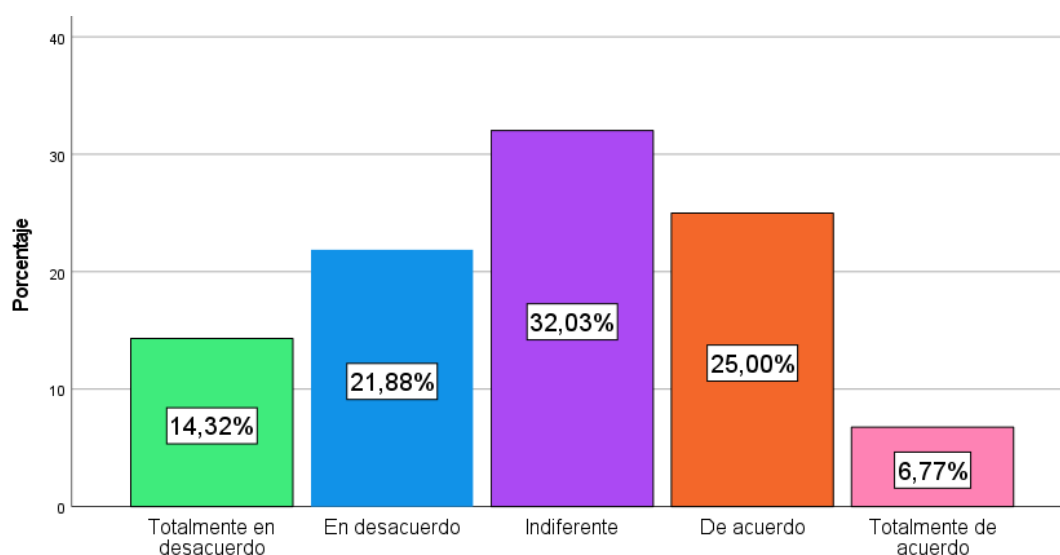


Nota. Figura generada a partir de la tabla a través de SPSS

INTERPRETACIÓN. Los datos reflejan que aproximadamente el 29,95% de los participantes coincidieron en que fueron recibidos con un saludo cordial al llegar a la Municipalidad. Esto evidencia que algo más de un tercio de los usuarios percibió una atención inicial amable por parte del personal, lo cual resulta favorable para la experiencia del usuario. No obstante, dado que la mayoría no expresa esta percepción, es necesario trabajar en mejorar la calidez y el trato desde el primer contacto, fortaleciendo así una imagen de atención cercana y profesional desde el comienzo del trámite.

Tabla 6*El tiempo que esperé para ser atendido fue razonable y adecuado*

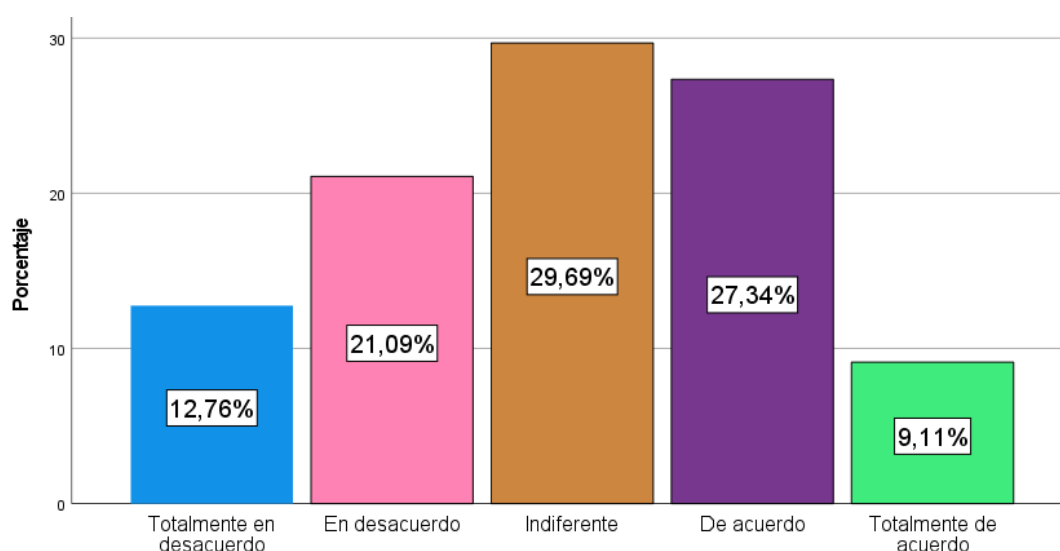
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	54	14,3	14,3	14,3
En desacuerdo	84	21,9	21,9	36,2
Indiferente	123	32,0	32,0	68,2
De acuerdo	93	25,0	25,0	93,2
Totalmente de acuerdo	26	6,8	6,8	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta**Figura 6***El tiempo que esperé para ser atendido fue razonable y adecuado**Nota.* Figura generada a partir de la tabla a través de SPSS

INTERPRETACIÓN. Los resultados muestran que el 32.03% de los participantes adoptaron una postura neutral respecto al tiempo que guardaron para ser atendidos, mientras que únicamente el 6.77% manifestó estar totalmente satisfecho con la duración de la atención. Estos datos evidencian que una gran parte de los usuarios no percibe la espera de manera favorable, lo cual resalta la importancia de mejorar los procedimientos para disminuir los tiempos y aumentar la satisfacción durante el proceso.

Tabla 7*El personal mostró seriedad y disposición para atender mi solicitud*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	48	12,8	12,8	12,8
En desacuerdo	81	21,1	21,1	33,9
Indiferente	114	29,7	29,7	63,5
De acuerdo	103	27,3	27,3	90,9
Totalmente de acuerdo	34	9,1	9,1	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta**Figura 7***El personal mostró seriedad y disposición para atender mi solicitud**Nota.* Figura generada a partir de la tabla a través de SPSS

INTERPRETACIÓN. Aproximadamente el 29.69% de los encuestados mostraron una actitud neutral respecto a la seriedad y la disposición del personal para atender sus solicitudes, mientras que apenas un 9.11% expresó estar totalmente conforme con esa percepción. Estos datos indican que un segmento importante de los usuarios no percibe claramente un compromiso fuerte ni una dedicación completa por parte del personal, lo cual subraya la urgencia de fortalecer la conducta y el desempeño del equipo para ofrecer un servicio más responsable y efectivo que cumpla con las expectativas de quienes acuden a estos servicios.

Tabla 8

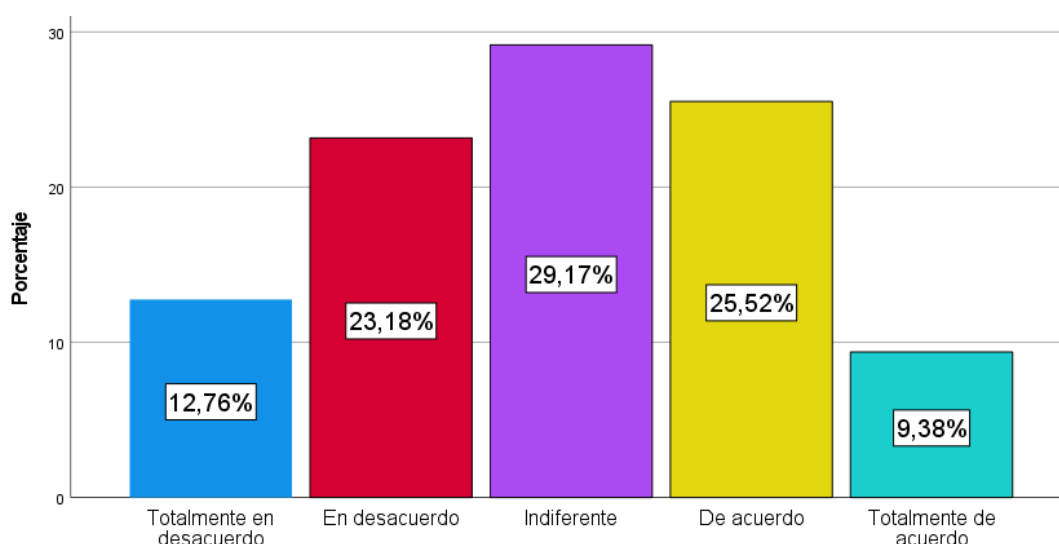
El personal aplica los conocimientos adquiridos en capacitaciones durante su atención al público

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	49	12,8	12,8	12,8
En desacuerdo	88	23,2	23,2	35,9
Indiferente	111	29,2	29,2	65,1
De acuerdo	96	25,5	25,5	90,6
Totalmente de acuerdo	36	9,4	9,4	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

Figura 8

El personal aplica los conocimientos adquiridos en capacitaciones durante su atención al público



Nota. Figura generada a partir de la tabla a través de SPSS

INTERPRETACIÓN. Un 29.17% de los participantes adoptan una postura neutral respecto a la aplicación de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones por parte del personal durante la atención al cliente, mientras que solo un 9.38% se muestra completamente seguro de esta práctica. Esto indica que una parte considerable de los usuarios no percibe claramente que el personal implemente efectivamente lo aprendido, destacando la importancia de fortalecer y monitorear continuamente la transferencia de estas habilidades al trabajo diario para mejorar el servicio y la satisfacción del usuario.

Tabla 9

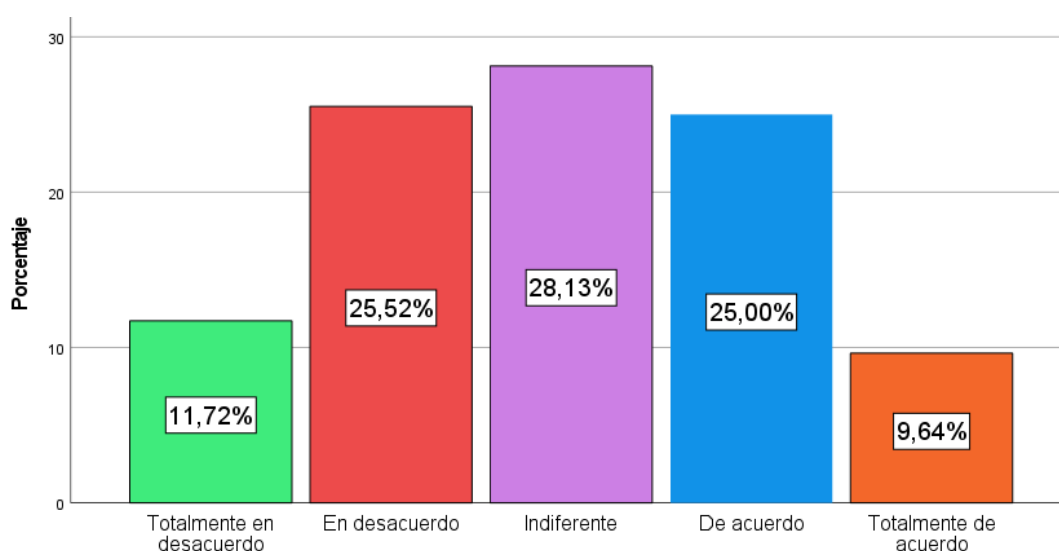
El personal demuestra tener conocimientos y actitudes adecuadas para resolver mis consultas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	44	11,7	11,7	11,7
En desacuerdo	98	25,5	25,5	37,2
Indiferente	107	28,1	28,1	65,4
De acuerdo	94	25,0	25,0	90,4
Totalmente de acuerdo	37	9,6	9,6	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

Figura 9

El personal demuestra tener conocimientos y actitudes adecuadas para resolver mis consultas

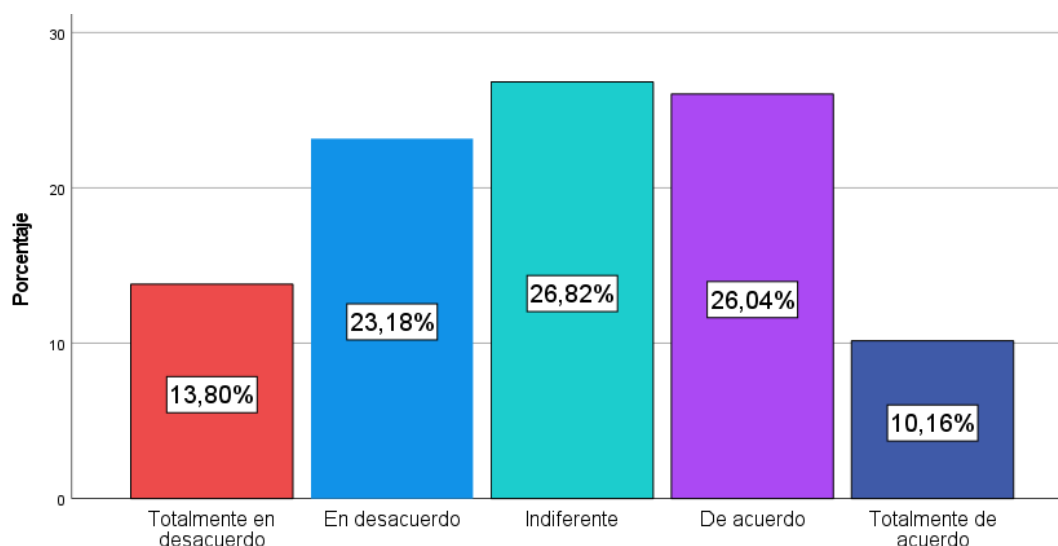


Nota. Figura generada a partir de la tabla a través de SPSS

INTERPRETACIÓN. Un 28,13% de los encuestados mantiene una postura neutral respecto a la capacidad del personal para resolver consultas con el conocimiento y la actitud adecuada, mientras que solo un 9,64% se mostró completamente satisfecho con esta percepción. Esto refleja que una parte importante de los usuarios no tiene una opinión clara sobre la competencia y disposición del equipo, evidenciando la necesidad de reforzar la formación y las habilidades comunicativas para optimizar la atención al público.

Tabla 10*El personal conoce bien las funciones del área en la que trabaja*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	53	13,8	13,8	13,8
En desacuerdo	88	23,2	23,2	37,0
Indiferente	103	26,8	26,8	63,8
De acuerdo	97	26,0	26,0	89,8
Totalmente de acuerdo	39	10,2	10,2	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta**Figura 10***El personal conoce bien las funciones del área en la que trabaja**Nota.* Figura generada a partir de la tabla a través de SPSS

INTERPRETACIÓN. Alrededor del 26.82% de los participantes adoptaron una postura indiferente respecto al grado de conocimiento que el personal tiene sobre sus responsabilidades laborales, mientras que solo un 10.16% expresó estar completamente conforme con esta afirmación. Estos resultados evidencian que una parte considerable de los usuarios no percibe con claridad que el equipo domina cabalmente las funciones específicas de su puesto, lo que plantea la necesidad de reforzar la formación y el entendimiento del trabajo para elevar la eficacia y la calidad del servicio brindado.

Tabla 11

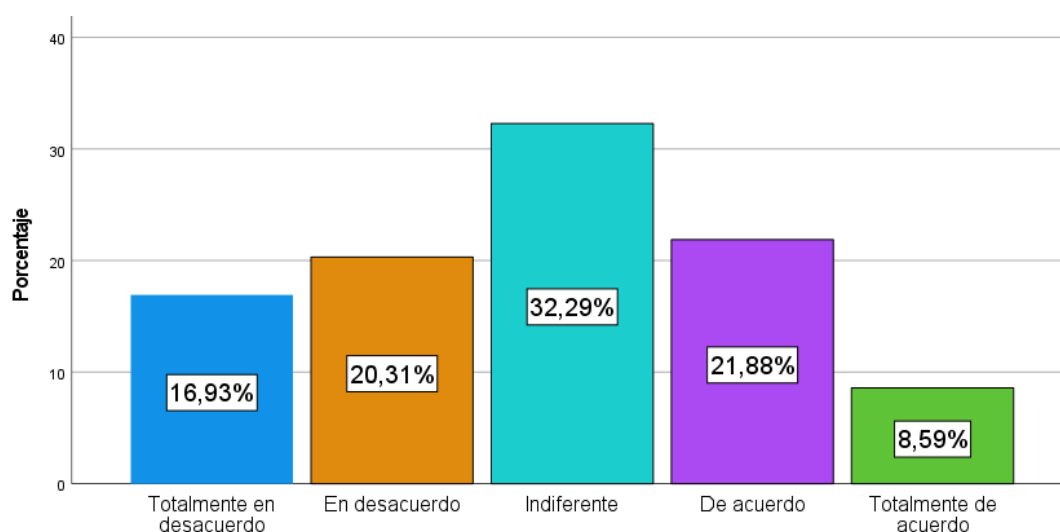
Las instalaciones están adaptadas para brindar comodidad y acceso a todas las personas, incluidas personas con discapacidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	64	16,9	16,9	16,9
En desacuerdo	78	20,3	20,3	37,2
Indiferente	124	32,3	32,3	69,5
De acuerdo	81	21,9	21,9	91,4
Totalmente de acuerdo	33	8,6	8,6	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

Figura 11

Las instalaciones están adaptadas para brindar comodidad y acceso a todas las personas, incluidas personas con discapacidad



Nota. Figura generada a partir de la tabla a través de SPSS

INTERPRETACIÓN. Un 32.29% de los encuestados mostró indiferencia sobre si las instalaciones garantizan comodidad y accesibilidad para todos, incluyendo personas con discapacidad, mientras que solo un 8.59% estuvo completamente de acuerdo. Esto señala la necesidad de revisar y mejorar la infraestructura para asegurar un acceso inclusivo y sin obstáculos.

Tabla 12

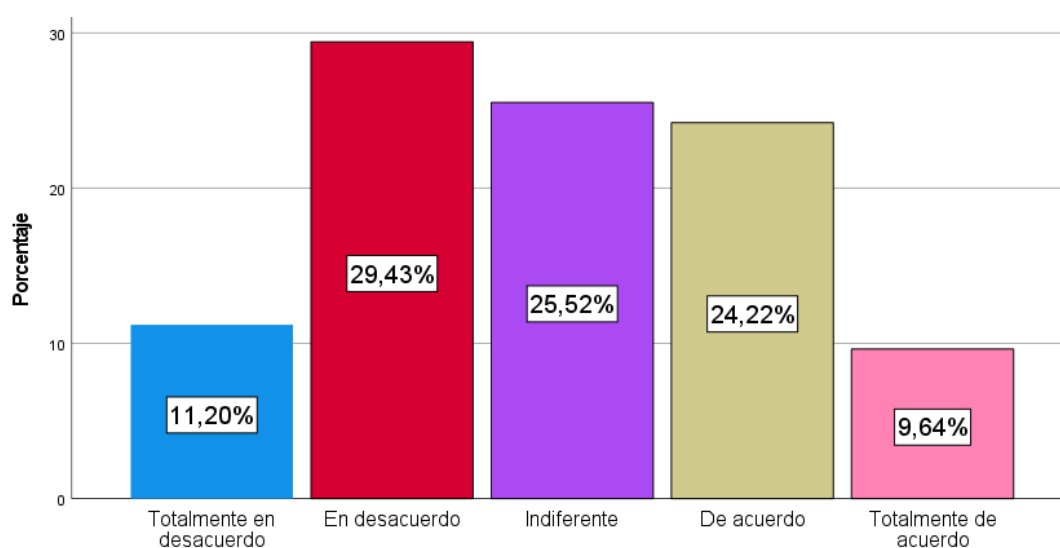
La señalización interna me permitió orientarme con facilidad en la municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	43	11,2	11,2	11,2
En desacuerdo	112	29,4	29,4	40,6
Indiferente	97	25,5	25,5	66,1
De acuerdo	91	24,2	24,2	90,4
Totalmente de acuerdo	37	9,6	9,6	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

Figura 12

La señalización interna me permitió orientarme con facilidad en la municipalidad



Nota. Figura generada a partir de la tabla a través de SPSS

INTERPRETACIÓN El 29.43% de los encuestados no estuvo de acuerdo en que la señalización interna les ayudará a orientarse en la municipalidad, mientras que solo un 9.64% lo aprobó totalmente. Esto indica la necesidad de mejorar la claridad y ubicación de las señales para facilitar la orientación dentro del edificio.

Tabla 13

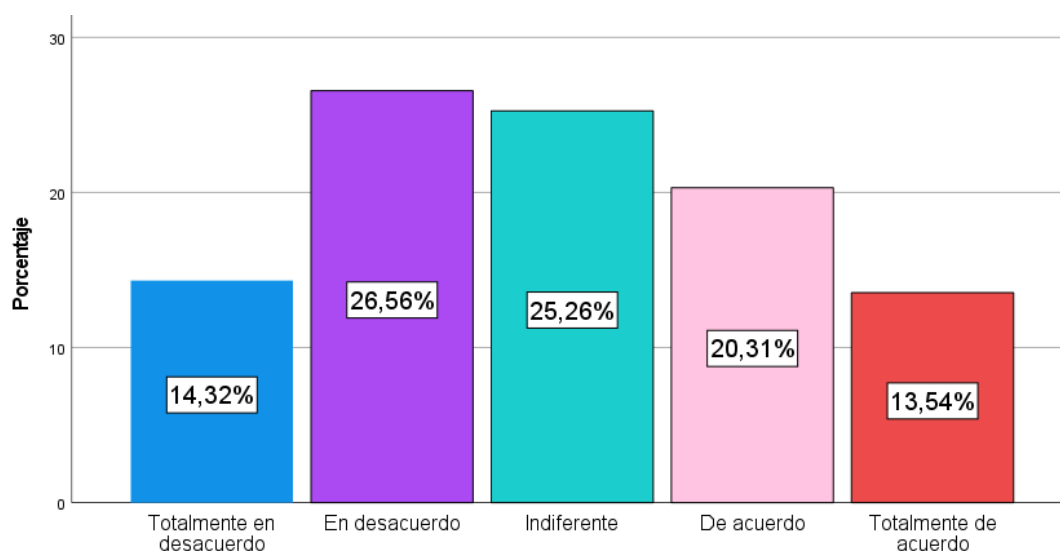
La municipalidad cuenta con servicios complementarios adecuados (baños, salas de espera, mobiliario)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	54	14,3	14,3	14,3
En desacuerdo	102	26,6	26,6	40,9
Indiferente	97	25,3	25,3	66,1
De acuerdo	75	20,3	20,3	86,5
Totalmente de acuerdo	52	13,5	13,5	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

Figura 13

La municipalidad cuenta con servicios complementarios adecuados (baños, salas de espera, mobiliario)

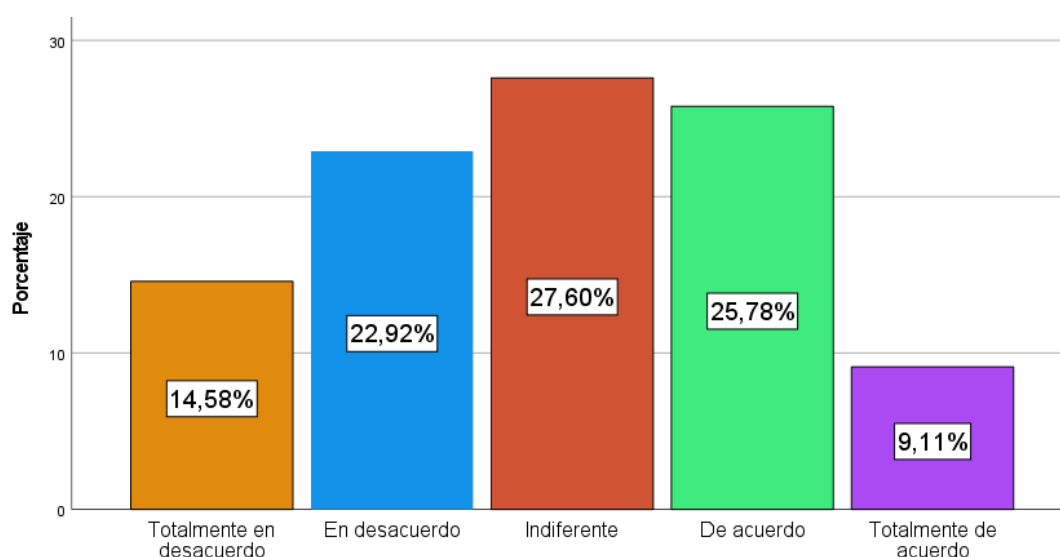


Nota. Figura generada a partir de la tabla a través de SPSS

INTERPRETACIÓN. El 26.56% de los encuestados expresó desacuerdo respecto a la adecuación de los servicios complementarios como baños, salas de espera y mobiliario, mientras que solo un 13.54% manifestó estar totalmente de acuerdo. Estos resultados muestran la necesidad de fortalecer y mejorar estos espacios para brindar mayor comodidad y satisfacción a los usuarios.

Tabla 14*El ambiente físico fue cómodo mientras esperaba ser atendido*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	56	14,6	14,6	14,6
En desacuerdo	87	22,9	22,9	37,5
Indiferente	106	27,6	27,6	65,1
De acuerdo	96	25,8	25,8	90,9
Totalmente de acuerdo	35	9,1	9,1	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta**Figura 14***El ambiente físico fue cómodo mientras esperaba ser atendido**Nota.* Figura generada a partir de la tabla a través de SPSS

INTERPRETACIÓN Aproximadamente el 27.60% de los participantes mostraron una actitud neutral respecto a la comodidad del espacio físico durante el tiempo de espera, mientras que únicamente un 9.11% expresó estar completamente conforme con esta condición. Estos datos indican que un número importante de usuarios no percibe el área de espera como suficientemente cómoda, lo que destaca la importancia de optimizar las instalaciones para ofrecer una mejor experiencia mientras permanece en el lugar.

Tabla 15

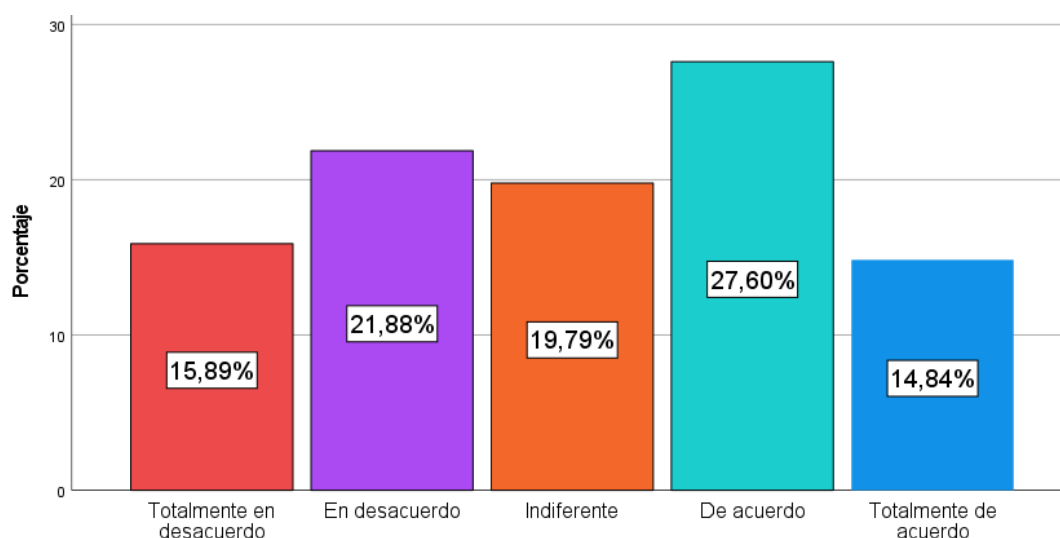
La limpieza y el orden en las instalaciones fueron adecuados durante mi visita

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	60	15,9	15,9	15,9
En desacuerdo	84	21,9	21,9	37,8
Indiferente	76	19,8	19,8	57,6
De acuerdo	103	27,6	27,6	85,2
Totalmente de acuerdo	57	14,8	14,8	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta

Figura 15

La limpieza y el orden en las instalaciones fueron adecuados durante mi visita



Nota. Figura generada a partir de la tabla a través de SPSS

INTERPRETACION El 27.60% de los encuestados manifestó estar de acuerdo en que la limpieza y el orden en las instalaciones fueron adecuados durante su visita, mientras que un 14.84% expresó estar totalmente conforme con esta percepción. Estos resultados indican que, aunque una parte significativa valora positivamente el mantenimiento del espacio, aún hay oportunidad para mejorar y garantizar un ambiente siempre limpio y bien organizado para los usuarios.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación se tuvo como objetivo general analizar cómo es la percepción ciudadana sobre la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, 2025, aplicando el ISO 18091 y teniendo en cuenta sus cuatro dimensiones: Comunicación con los usuarios, eficiencia en la atención, capacitación del personal e infraestructura y ambiente físico. A continuación, se presentan los resultados obtenidos y discutidos por cada dimensión en mención, considerando la interpretación, implicancias para la gestión y el contexto local.

En primer lugar, en la dimensión comunicación con los usuarios el 23.96% de los encuestados estuvieron en desacuerdo con los ítems relacionados y el 8.07% manifestó que está de acuerdo. Dicho resultado sugiere que la comunicación con los usuarios se caracteriza por ser de falta solidez y precisión, lo que a su vez representa una debilidad de carácter significativo en la atención al usuario, lo que genera que se eleve su mala experiencia. Este hallazgo coincide con lo planteado por de Campos (2023), quien sostuvo que dicha dimensión influye de manera directa en la percepción de los usuarios, especialmente en términos de calidad y precisión. Asimismo, Chiavenato (2017), sostuvo que la comunicación efectiva y la orientación al servicio son fundamentales para alcanzar una atención de calidad, incluso cuando los demás componentes sean favorables. En este caso, una comunicación efectiva no ha sido muy bien aplicada, por lo que limita la capacidad de gestión y proyecta una imagen ineficaz de la institución. Por lo tanto, se recomienda garantizar una transmisión adecuada y coherente de la información, así como utilizar diversas estrategias para mejorar la comunicación con el usuario.

Respecto a la eficiencia en la gestión, se obtuvo que el 28.13% de los encuestados manifiestan acuerdo con la eficiencia en la gestión y un 7.55% está completamente de acuerdo. Estos datos reflejan, que, aunque una parte considerable reconoce dicha dimensión, se reportan diversas debilidades en la atención, especialmente en horarios de la mañana. Esta situación se alinea

con el estudio de Ramírez (2022), que subraya la importancia de la calidad del servicio de atención al ciudadano y la gestión efectiva de la seriedad con compromiso y el tiempo de espera, lo que resalta como factores esenciales para mejorar la eficiencia. Dado que refuerza la idea de mejorar el servicio, aún que persisten debilidades que afectan la experiencia del ciudadano. Por ello, se sugiere implementar controles internos de gestión de recursos humanos tanto simples y complejos que garanticen una mejor eficiencia en la gestión.

En cuanto a la capacitación del personal, el 29.17% de los participantes adoptan una postura neutral respecto a la aplicación de los conocimientos de la capacitación en la atención, mientras que solo un 9.38% se muestra completamente seguro de esta práctica, especialmente cuando existe alta demanda. La norma ISO 18091 (2005), ofrece directrices para promover una capacitación pública eficiente, transparente y orientada al ciudadano, que son factores claves para mejorar la percepción positiva de la atención efectiva. En el caso de la Municipalidad Provincial de Huamalíes, esta norma resulta clave para mejorar los procesos vinculados a la atención al usuario. Uno de sus principios es el enfoque al ciudadano, que considera esta atención como un reflejo de la calidad institucional. Se recomienda realizar capacitaciones por lo menos dos veces al año para reforzar conocimientos y habilidades que mejoren a la atención eficiente al usuario y así evitar una mala imagen y experiencia en los usuarios.

Finalmente, la dimensión Infraestructura y ambiente físico, fue la mejor valorada, en la que el 27.60% de los participantes mostraron una actitud neutral respecto a la comodidad del espacio físico durante el tiempo de espera, mientras que únicamente un 9.11% expresó estar completamente conforme con esta condición. Estos datos indican que la infraestructura, la atención personalizada, la amabilidad y la cultura organizacional son factores importantes para mejorar dicha atención. Este resultado coincide con lo señalado por de Valladares (2023), quien, en su investigación identificó niveles generales de satisfacción, aunque finalmente recomendó mejorar las condiciones de infraestructura para garantizar una atención de calidad. En su estudio, se destacó la necesidad de fortalecer el entorno físico como un

componente esencial para elevar la experiencia del ciudadano. En el caso de la sobre la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalfes, la presencia directa de los directivos y su interactuar cotidiano en un ambiente positivo mejora el servicio al cliente. Se recomienda optimizar la infraestructura para una atención inclusiva y confortable, además de evaluar las condiciones actuales de las instalaciones municipales (baños, salas de espera, accesos y mobiliario), con el fin de introducir mejoras que aseguren accesibilidad universal, especialmente para personas con discapacidad. Un ambiente físico adecuado no solo mejora la percepción del servicio, sino que también garantiza el respeto al derecho a un trato digno para todos los usuarios.

En resumen, los resultados demuestran que la satisfacción del cliente es medianamente favorable, siendo sus principales fortalezas la comunicación con los usuarios y eficiencia en la atención, mientras que los puntos críticos se concentran en la capacitación del personal e infraestructura y ambiente físico. Estas evidencias deben de servir como guía para la toma de decisiones estratégicas que se orientan a la capacidad de fortalecer el interactuar entre el personal de la municipalidad y consolidar su posición en las instituciones nacionales.

CONCLUSIONES

1. En atención al objetivo general, se concluye que la percepción ciudadana sobre la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes durante el 2025 presenta deficiencias principalmente en la comunicación, aspecto evidenciado en la tabla 2, donde un 23.96% de los encuestados expresó estar totalmente en desacuerdo y solo 8.07 % manifestó total conformidad. Del mismo modo, en la satisfacción con la prestación del servicio tabla 5 un 32.81% mostró indecisión frente al trato recibido, mientras que únicamente un 8.85% se declaró completamente satisfecho. Respecto a la preparación de la personal, tabla 10 un 28.13% mantuvo una postura neutral sobre su capacidad para resolver consultas, y apenas un 9.64 % indicó plena conformidad. En cuanto a la infraestructura tabla 12, un 32.29% se mostró indiferente sobre la comodidad y accesibilidad de las instalaciones, frente a un 8.59% que estuvo totalmente de acuerdo. Estos resultados confirman la necesidad de impulsar mejoras sostenidas en todos estos componentes para optimizar la calidad integral de la atención.
2. En relación al objetivo específico 1, se describió cómo es la comunicación durante la atención en la Municipalidad Provincial de Huamalíes. Al respecto, los datos muestran que casi una cuarta parte de las personas encuestadas 23,96% discrepa con la forma en que se brinda la información, mientras que solo el 8,07% está de acuerdo. Esto significa que la información transmitida durante la atención en la Municipalidad Provincial de Huamalíes resulta insuficiente para satisfacer a la mayoría de los usuarios, resultados en la tabla 1 y la figura 2.
3. En relación al objetivo específico 2, se determinó qué tan satisfecho se siente con la atención brindada por el personal. Al respecto, se encontró que un 32.82% de usuarios está de acuerdo con la eficiencia y solo un 8,85% está completamente de acuerdo. Aunque existe un reconocimiento parcial, persisten falencias en los tiempos de espera y

en la gestión de recursos, especialmente en horarios de mayor afluencia, resultado en la tabla 5 y la figura 4.

4. En relación al objetivo específico 3, se describió cómo perciben los usuarios sobre la capacitación del personal encargado de la atención. La mayoría 29,17% adoptó una postura neutral respecto a la aplicación de lo aprendido, y solo un 9,38% se mostró completamente seguro de que la capacitación impacte positivamente en el servicio. Este resultado sugiere que la capacitación no está generando mejoras perceptibles, resultados en la tabla 9 y la figura 8.
5. En relación al objetivo específico 4, se describió las condiciones de la infraestructura y del ambiente físico destinados a la atención al usuario. Esta fue la dimensión mejor valorada, aunque la mayoría de participantes 27,60% se mantuvo neutral respecto a la comodidad del espacio físico, y solo un 9,11% expresó sentirse completamente satisfecho. Lo que significa que, si bien la infraestructura cumple con ciertos estándares, aún no brinda una experiencia realmente cómoda para todos, resultado en la tabla 15 y la figura 14.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al señor alcalde de la Municipalidad Provincial de Huamalfes, asumir un rol activo en la mejora de la atención al usuario, priorizando acciones concretas en comunicación, organización del servicio, capacitación del personal e infraestructura. Atender estas áreas permitirá brindar un servicio más eficiente, cordial y digno, fortaleciendo la relación entre la municipalidad y los ciudadanos de la provincia.
2. Se recomienda a la autoridad edil, disponer que el personal encargado de la atención reciba orientación práctica para mejorar la forma en que informa, escucha y responde a los ciudadanos. Una mejor comunicación ayudará a evitar confusiones y mejorará la imagen de la municipalidad.
3. Se sugiere al alcalde y demás funcionarios responsables del área revisar la organización del trabajo en las áreas de atención al público, especialmente en horas donde hay mayor afluencia de personas. Asimismo, es necesario ajustar horarios, asignar bien al personal y establecer un orden de atención más ágil para evitar demoras.
4. Se recomienda que el alcalde impulse talleres de capacitación, al menos dos veces al año, para que el personal aprenda a atender mejor al ciudadano y sepa cómo actuar ante diversas situaciones. Esto hará que la atención sea más profesional y eficaz.
5. Se sugiere al alcalde evaluar las condiciones de los espacios donde se atiende al público (salas de espera, baños, mobiliario, accesos). Mejorar estos ambientes hará que los usuarios se sientan más cómodos y bien atendidos, a su vez implementar señalizaciones visibles dentro de las instalaciones para ubicar con facilidad las oficinas de las de las diferentes áreas.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Alvarado Mairena, J. (2022). *Administración y Gestión Municipal* (2.^a ed.). Marketing Consultores.
- Álvarez Muro, A. (2005). *Cortesía y descortesía. Teoría y aplicación*. Revista de Investigación Lingüística, 8(2), 11–35.
https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S0798-97092005000200007&script=sci_arttext
- Calva González, J. J. (2000). Roswitha Poll y Peter te Boekhorst. Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, bibliotecología e información*, 14(28).
<https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2000.28.3939>
- Campos López, H. A. (2023). *Factores condicionantes de la calidad del servicio de atención al usuario en una municipalidad provincial de la Región Ancash* [Tesis de Licenciatura]
- Campos, [Inicial del nombre]. (2023). Factores condicionantes de la calidad del servicio de atención al usuario en una Municipalidad Provincial de la Región Ancash [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/139359>
- Chiavenato, I. (Año de publicación). *Administración pública y gestión del talento humano*. Editorial.
- Coll Morales, F. (2023). Servicio. En *Diccionario de economía*. Rankia.
<https://www.rankia.com/diccionario/economia/servicio>
- Congreso de la República del Perú. (2013). *Ley N.º 30057, Ley del Servicio Civil*. Diario Oficial El Peruano.
- Congreso de la República del Perú. (2023). *Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N.º 27972*. Diario Oficial El Peruano.

<https://www.gob.pe/institucion/munivillaelsalvador/normas-legales/4886882-27972-ley-organica-de-municipalidades>

Córdova Purizaga, V. L. (2023). *Gestión administrativa y atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64223>

El Decreto Supremo N° 053-2024-PCM, emitido en mayo de 2024, aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211

Fierro, A. E. (2017). *Responsabilidad de los servidores públicos: Del castigo a la confianza*. Fondo de Cultura Económica.

García (2023) realizó un estudio descriptivo en la provincia de Leoncio Prado, donde analizó la percepción ciudadana sobre la calidad de atención municipal...

Ghimire, S. (2023). *What is perception? Psychology Tutorial*. <https://psychologytutorial.com/what-is-perception/>

González Muñoz, L. (2014-9. Compromiso seriedad, valores esenciales para garantizar un buen servicio y para que el cliente sea libre al conocer las posibles soluciones de sus problemas. <https://www.gonzalezfontzare.com/es/articulos/compromiso-y-seriedad/>

Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.

Huaire Inacio, E. J. (2019). *La investigación aplicada: Una solución a problemas concretos*. Editorial Universitaria.

Huaire Inacio, E. J. (2019). *Método de investigación*. Acta Académica. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78.pdf> contentReference[oaicite:3]{index=3}.

Instituto de Gobierno y Gestión Pública, Universidad de San Martín de Porres.
(2023). *Revista Gobierno y Gestión Pública*.
<https://www.publicacionesusmp.com>

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements*.
<https://www.iso.org/standard/62085.html>

Jiménez Bravo, O. (2023). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú*. (Tesis de licenciatura)

Juran, J. M. (1988). *Juran's quality control handbook* (4.^a ed.). McGraw-Hill.
Recuperado de <https://archive.org/details/juransqualitycon00jmj>

Kerlinger, F. N. (1973). *Research methods in the behavioral sciences* (2.^a ed.). Holt, Rinehart & Winston.

Krosnick, J. A. (2018). *Survey research*. Oxford University Press. Survey Research - Stanford University.

López Salas, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Ediciones Paraninfo

Marquez, L. (2019). *La calidad del servicio en la atención ciudadana de los gobiernos locales en España* [Tesis de maestría]. Repositorio Institucional. <https://www.educacion.gob.es/teseo>.

Mejía Bustillos, A. (2019). *Gestión del talento humano en la calidad de atención a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/item/33d95243-9c16-49a0-b8d7-c54f61bf554b>

Morocho Neyra, S. L. (2022). *Atención al usuario en una entidad pública del Cercado de Lima, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106801>

- Nguyen, T. T., Doan, T. N., Nguyen, H. T., & Tran, N. B. (2017). *Corruption and quality of public service: Evidence from a provincial survey in Vietnam*. *Crime, Law and Social Change*, 68(4), 341–359. <https://doi.org/10.1007/s10611-017-9695-2>
- Organización Internacional de Normalización (ISO). (2019). *ISO 18091:2019: Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para la aplicación de la ISO 9001 en el gobierno local*. ISO
- Ortiz Peceros, T. A. (2024). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pacarán, Cañete, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/137861>
- Ortiz, A., (2003). Reseña de "Interacción verbal: Los actos de habla" de María Cristina Ferrer y Carmen Sánchez Lanza. *Boletín de Lingüística*, (19), 107 - 108.
- Pacheco Araoz, E. J. (2017). Definición de tiempo de espera, tiempo que debe de esperar un usuario para ser atendido o brindado un servicio por parte del servidor público.
- Peralta Navarrete, J. C. (2025). Accesibilidad física en entidades públicas del Perú: Una evaluación de las principales barreras arquitectónicas que enfrentan las personas con discapacidad. *Arandu*, 12(1), 620-643. <https://doi.org/10.69639/arandu.v12i1.630>
- Pérez, J. A., & Morales, L. F. (2023). *Capacitación y desarrollo del personal en servicios públicos: claves para la mejora en la atención al ciudadano*. *Revista de Gestión Pública*, 15(2), 45-59. <https://doi.org/10.1234/rgp.v15i2.2023>
- Pomalaya Velasco, J. A. (2024). *Calidad espacial de los ambientes arquitectónicos de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico-2023*. [Tesis de maestría]

- Ríos Ortega, J. (2014). El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva. *Investigación Bibliotecológica*, 28(62), 143–179. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2014000100009
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación
- Silva Rodríguez, A. (2022). *La Dirección Regional de Salud Tumbes: Un estudio sobre su gestión y eficacia*. [Tesis de maestría]
- Sinalux. (2023, 27 de septiembre). *Conozca la nueva norma UNE 23034:2023*. <https://es.sinalux.eu/es/articulos-tecnicos/conozca-la-nueva-norma-une-23034-2023/>
- Tadeo Ramón, K. R. (2024). *Percepción de la gestión municipal y los servicios públicos de los pobladores en el distrito de Huánuco, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/10696>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de investigación científica*. Limusa.
- Tamayo, M., & Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4.^a ed.). Limusa.
- Terrazas Salas, M. E. (2024). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Institucional UCSM. <https://tesis.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/13132>.
- Vilatuña-Perugachi, V., & Liccioni, E. (2024). Políticas públicas, capacitación y profesionalización de los servidores públicos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Unidad de estudio GAD Ibarra 2023. 593 *Digital Publisher CEIT*, 9(4), 237-250. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2515>

Wohltjen, S., & Wheatley, T. (2021). Eye contact marks the rise and fall of shared attention in conversation. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 118(37), e2106645118. <https://doi.org/10.1073/pnas.2106645118>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Leon Alcedo, Nelia. (2025). *Atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, 2025* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://..>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de investigación: “Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes-2025”

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE Y DIMENSIONES	METOLOGIA	POBLACIÓN MUESTRA
Problema General 1. ¿Cómo es la percepción ciudadana sobre la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, 2025? Problema específico PE1. ¿Cómo es la comunicación entre el personal y los usuarios durante la atención en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025? PE2. ¿Qué tan eficiente es la atención brindada por el personal en las diferentes áreas de la Municipalidad Provincial de	Objetivo General 1. Analizar cómo es la percepción ciudadana sobre la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, 2025 Objetivo Específico OE1. Describir cómo es la comunicación entre el personal y los usuarios durante la atención en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025 OE2. Determinar qué tan eficiente es la atención brindada por el personal en las diferentes	Atención al Usuario DIMENSIONES . Comunicación con los usuarios . Eficiencia en la atención . Capacitación del personal . Infraestructura y ambiente físico.	Tipo de Investigación - Aplicada Enfoque - Cuantitativo Alcance Nivel - Descriptivo Diseño - No experimental Técnica - Encuesta Instrumento - Cuestionario	POBLACIÓN Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamalíes. Tamaño: infinita. MUESTRA Tipo: probabilístico. Compuesta por 384 usuarios.

Huamalíes, Huánuco, 2025? PE3. ¿Cómo perciben los usuarios la capacitación del personal encargado de la atención al público en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025? PE4. ¿Cuáles son las condiciones de la infraestructura y ambiente físico destinados a la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025?	áreas de la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025 OE3. Describir cómo perciben los usuarios la capacitación del personal encargado de la atención al público en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025 OE4. Describir cómo son las condiciones de la infraestructura y ambiente físico destinados a la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, Huánuco, 2025
---	--

ANEXO 2

CUESTIONARIO

TITULO: “Atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes-2025”

Estimado/a ciudadano/a:

El siguiente cuestionario tiene como objetivo conocer su percepción sobre la atención brindada en la Municipalidad Provincial de Huamalíes. El objetivo es analizar el nivel de atención brindado a los ciudadanos por parte de los funcionarios de esta entidad. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial.

Por favor, lea cada afirmación y marque la opción que mejor refleje su experiencia. Gracias por su colaboración

<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
1	2	3	4	5

N.º	Ítem	1	2	3	4	5
1	El personal de la municipalidad brinda información clara, coherente y precisa.					
2	El personal me atendió con amabilidad y respeto durante mi visita.					
3	Durante la atención, el personal mantuvo una mirada atenta que reflejaba interés en mi consulta.					
4	Me siento satisfecho(a) con la atención que recibí en la Municipalidad Provincial de Huamalíes durante mi último trámite.					
5	Al ingresar a la municipalidad, fui recibido con un saludo cordial por parte del personal.					
6	El tiempo que esperé para ser atendido fue razonable y adecuado.					
7	El personal mostró seriedad y disposición para atender mi solicitud.					
8	El personal aplica los conocimientos adquiridos en capacitaciones durante su atención al público.					
9	El personal demuestra tener conocimientos y actitudes adecuadas para resolver mis consultas.					
10	El personal conoce bien las funciones del área en la que trabaja.					
11	Las instalaciones están adaptadas para brindar comodidad y acceso a todas las personas, incluidas personas con discapacidad.					
12	La señalización interna me permitió orientarme con facilidad en la municipalidad.					
13	La municipalidad cuenta con servicios complementarios adecuados (baños, salas de espera, mobiliario).					

14	El ambiente físico fue cómodo mientras esperaba ser atendido.					
15	La limpieza y el orden en las instalaciones fueron adecuados durante mi visita.					

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Proyecto de Investigación: "Atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, 2025"

Autora: Bach. Nelia Leon Alcedo
Universidad de Huánuco
Facultad de Ciencias Empresariales
Programa Académico de Administración de Empresas

Estimado(a) participante:

Por medio del presente, le informamos que ha sido invitado(a) a participar en el proyecto de investigación titulado "**Atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, 2025**", el cual se realiza como parte de los requisitos para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

El objetivo de esta investigación es conocer y analizar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención que reciben en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, con el fin de identificar oportunidades de mejora en los procesos administrativos y fortalecer la gestión pública local.

Participación: Usted participará respondiendo una encuesta que tiene una duración aproximada de **5 minutos**. Las preguntas están orientadas a recoger su experiencia y opinión sobre la atención recibida en la municipalidad.

Riesgos: No existen riesgos físicos, psicológicos o legales asociados a su participación en este estudio. La participación es voluntaria y puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia.

Beneficios: Su participación contribuirá de manera significativa a la identificación de oportunidades de mejora en la atención al ciudadano dentro de la institución municipal. Asimismo, esta investigación puede servir de base para futuras acciones orientadas al fortalecimiento del servicio público.

Confidencialidad y anonimato: Toda la información que usted proporcione será tratada con estricta **confidencialidad** y se utilizará **únicamente con fines académicos**. No se solicitarán datos personales que lo identifiquen directamente, y sus respuestas serán procesadas de manera anónima.

Uso de imagen o datos sensibles: No se solicitarán fotografías ni se hará uso de datos sensibles. Solo se recogerá información de carácter general sobre la percepción de los servicios. Salvo sea necesario.



Investigadora responsable: Nelia Leon Alcedo
Correo: 2017111582@udh.edu.pe

** La entrega voluntaria de esta encuesta implica su consentimiento para participar en el estudio.*

ANEXO 3

PERMISO INSTITUCIONAL



AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA - TESIS

Llata, 30 de abril de 2025

Señorita,
NELIA LEON ALCEDO

ASUNTO: Autorización para realizar trabajo de investigación científica – Tesis, en la Municipalidad Provincial de Huamalíes.

Presente. -

Es grato dirigirme a usted en atención a su solicitud sobre la autorización para realizar la recolección de datos en el marco del trabajo de investigación científica – Tesis:

- TÍTULO : Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, 2025
- Responsable : Nelía, Leon Alcedo.
- Identificada : D.N.I. 71641148
- Institución : Universidad de Huánuco.
- Facultad : Administración de Empresas.

La recolección de datos QUEDA AUTORIZADO y podrá llevarse a cabo dentro de las instalaciones y/o inmediaciones de esta entidad durante los meses de abril, mayo y junio del presente año. Esta actividad deberá realizarse previa coordinación con los funcionarios responsables de las gerencias y programas correspondientes, respetando en todo momento las normas éticas, el consentimiento informado de los usuarios y la confidencialidad de la información recopilada.

Sin otro particular, le deseo éxitos en el desarrollo de su investigación y le reitero mi disposición de apoyo institucional

Esta autorización se expide a solicitud del interesado el 30 de abril de 2025.

Huamalíes, 30 de abril de 2025

Cc.
Archivo
KL/sec.
AECM/GM

Jr. Huánuco N° 310 Llata - Huamalíes - Huánuco
Email: munihuamalies@gmail.com
www.munihuamalies.gob.pe

**EQUIDAD Y
DESARROLLO**

GALERÍA FOTOGRÁFICA

