

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



TESIS

**“Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Umari,
Huánuco 2024”**

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

AUTOR: Llanto Eduardo, Junior

ASESOR: Linares Beraún, William Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<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: Título
Profesional de 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): 76332627

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

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

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Aníbal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003- 1423-2737
2	Callan Bacilio, Richard	Maestro en educación, mención: investigación y docencia superior	46825060	0000-0001- 7959-403X
3	Rivera López, Cecilia Del Pilar	Maestro en administración y dirección de empresas	22404218	0000-0002- 0215-1270



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:30 horas del día 18 del mes de setiembre del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

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

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 918-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UMARI, HUÁNUCO 2024**", presentada por el Bachiller, **LLANTO EDUARDO, Junior**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

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

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo **APROBADO** con el calificativo cuantitativo de **15 (QUINCE)** y cualitativo de **BUENO** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **11:15** horas del día **18 del mes de setiembre del año 2024**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero

DNI: 41693326

Código ORCID: 0000-0003-1423-2737

PRESIDENTE

Mtro. Richard Callan Bacilio

DNI: 46825060

Código ORCID: 0000-0001-7959-403X

SECRETARIO

Mtra. Cecilia del Pilar Rivera López

DNI: 22404218

Código ORCID: 0000-0002-0215-1270

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: JUNIOR LLANTO EDUARDO, de la investigación titulada “Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024”, con asesor WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 575-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

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

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

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

Huánuco, 16 de agosto de 2024



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



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

34. Junior Llanto Eduardo.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

5%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

tesis.usat.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

1%



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



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

DEDICATORIA

A mis padres, a quienes los admiro por ser las personas más luchadoras y valerosas, nobles y llenos de valores, quienes desde muy pequeño me inculcaron a ser una mejor persona, apoyándome de forma incondicional, pese a la infinidad de dificultades que tuvieron, siempre supieron estar presente brindándome nuevas oportunidades.

A mi hermano Raúl, por su gran apoyo durante toda la travesía estudiantil, ya que en cada momento siempre supo darme la mano, una persona a quien considero como un segundo Padre. Sus sabios consejos como hombre y como hermano me fueron muy valerosos para hacer un hombre de la sociedad.

Me dedico a mí mismo por ser esa persona de compromiso y responsabilidad. Pasé momentos muy difíciles, tanto económicos y emocionales, superando las pruebas, por sobresalir en lo emocional, aun así, cuando mi padre estuvo delicado de salud y postrado en el hospital en los momentos más difíciles de mi vida en donde tenía tantas preocupaciones laborales, familiares y emocionales, pero pude decir que lo superé.

AGRADECIMIENTO

Expreso mis agradecimientos a la casa de estudio, Universidad de Huánuco por acogerme en sus instalaciones y brindarme los conocimientos durante toda mi formación profesional.

Y en honor a todas esas personas a quienes me han brindado las facilidades para el desarrollo de la presente investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPITULO I	13
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVOS	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO	16
1.4. JUSTIFICACIÓN	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.5. LIMITACIONES	17
CAPITULO II	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. ANTECEDENTES	18
2.1.1. INTERNACIONAL.....	18
2.1.2. NACIONAL.....	19
2.1.3. LOCAL	21
2.2. BASES TEÓRICAS	23
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO	23
2.2.2. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO	25
2.2.3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO	26

2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES:	32
2.3.1.	CALIDAD	32
2.3.2.	CONFIANZA	32
2.3.3.	ENTIDAD PÚBLICA	32
2.3.4.	GESTIÓN PÚBLICA	33
2.3.5.	GOBIERNO LOCAL	33
2.3.6.	OBJETIVOS	33
2.3.7.	PROCESOS	33
2.3.8.	SERVICIO	33
2.3.9.	SERVIDOR PÚBLICO	33
2.3.10.	USUARIO	34
2.4.	VARIABLE	34
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	35
CAPITULO III		37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		37
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.1.1.	ENFOQUE	37
3.1.2.	NIVEL	37
3.1.3.	DISEÑO	37
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.2.1.	POBLACIÓN	38
3.2.2.	MUESTRA	38
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
3.3.1.	TÉCNICA	39
3.3.2.	INSTRUMENTO	39
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	40
3.5.	CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	40
CAPITULO IV		42
RESULTADOS		42
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	42
4.2.	RESULTADOS DEL CUESTIONARIO	42
CAPITULO V		50

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	50
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	58
ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Registro de usuarios	38
Tabla 2 Resumen de los datos procesados	39
Tabla 3 Estadísticos de fiabilidad de Alfa de Cronbach	40
Tabla 4 Datos procesados	40
Tabla 5 Valor de Alfa de Cronbach	41
Tabla 6 Calidad de servicio	43
Tabla 7 ¿Cómo es el Trato profesional durante la atención en la Municipalidad Distrital de Umari?	44
Tabla 8 ¿Cómo es la información que se brinda de la Municipalidad en la Municipalidad Distrital de Umari?	45
Tabla 9 ¿Cómo es el tiempo de provisión en la Municipalidad Distrital de Umari?	46
Tabla 10 ¿Cómo es la confianza que brinda la Municipalidad Distrital de Umari?	47
Tabla 11 Tabla 11 ¿Cómo es la gestión de entrega en la Municipalidad Distrital de Umari?	48
Tabla 12 Tabla 12 ¿Cómo es la accesibilidad en la Municipalidad Distrital de Umari?	49
Tabla 13 Cuestionario	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Calidad de servicio	43
Figura 2 ¿Cómo es el Trato profesional durante la atención en la Municipalidad Distrital de Umari?	44
Figura 3 ¿Cómo es la información que se brinda en la Municipalidad Distrital de Umari?	45
Figura 4 ¿Cómo es el tiempo de provisión en la Municipalidad Distrital de Umari?	46
Figura 5 ¿Cómo es la confianza que brinda la Municipalidad Distrital de Umari?	47
Figura 6 ¿Cómo es la gestión de entrega en la Municipalidad Distrital de Umari?	48
Figura 7 ¿Cómo es la accesibilidad en la Municipalidad Distrital de Umari?	49

RESUMEN

La presente investigación titulada calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024, tuvo como objetivo describir cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024.

Se empleó para su desarrollo una metodología de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental. La población que tuvo participación en el presente estudio estuvo conformada por 1149 usuarios de la municipalidad en estudio, de los cuales a través de un muestreo probabilístico se obtuvo una muestra de 217 usuarios, a quienes se les aplicó como técnica e instrumento de recolección de datos la encuesta y cuestionario, respectivamente.

De los resultados se puede concluir que el 43.3% considera que la calidad de servicio brindado por la Municipalidad Distrital de Umari se encuentra en un nivel alto, seguido de un 62.7% donde el trato profesional tiene una calidad alta, el 63.6% indica que la calidad de la información brindada es de alto nivel, el 48.8% califica el tiempo de provisión como una calidad alta, el 53.5% menciona que la confianza brindada por el trabajador público es calificada de alto nivel seguido de un 52.5% que considera con un nivel moderado a la gestión de entrega y finalmente el 47.9% califica con un nivel alto a la accesibilidad que brinda la Municipalidad Distrital de Umari.

Palabras clave: Calidad de servicio, accesibilidad, confianza, trato profesional, provisión.

ABSTRACT

The objective of this research entitled quality of service in the District Municipality of Umari, Huánuco 2024 was to describe what the quality of service is like in the District Municipality of Umari, Huánuco 2024.

An applied methodology was used for its development, with a quantitative approach, descriptive scope, and non-experimental design. The population that participated in this study was made up of 1,149 users from the municipality under study, of which through probabilistic sampling a sample of 217 users was obtained, to whom the data collection technique and instrument was applied. survey and questionnaire respectively.

From the results it can be concluded that 43.3% consider that the quality of service provided by the District Municipality of Umari is at a high level, followed by 62.7% where the professional treatment has a high quality, 63.6% indicate that The quality of the information provided is of a high level, 48.8% rate the provision time as a high quality, 53.5% mention that the trust provided by the public worker is rated as a high level followed by 52.5% consider it to be a high level. moderate to the delivery management and finally 47.9% rate the accessibility provided by the District Municipality of Umari with a high level.

Keywords: Quality of service, accessibility, trust, professional treatment, provision.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulado Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024 plasmado acorde al reglamento de grados y títulos de la Universidad de Huánuco.

La calidad del servicio prestado por los Municipios juega un papel crucial en la satisfacción y bienestar general de los usuarios, ya que estos son responsables de brindar una amplia gama de servicios esenciales, que van desde la gestión de residuos y el mantenimiento de la infraestructura hasta la seguridad pública y el apoyo administrativo. Este es el caso de la Municipalidad Distrital de Umari, donde no tenían las mejores percepciones en relación a los servicios que ofrecen. Situaciones como la insatisfacción en relación al trato de parte de los funcionarios, el tiempo tardío de respuestas a solicitudes o los reclamos constantes en diversos aspectos de parte de sus usuarios hacían ver a la entidad con una imagen negativa, cuando toda institución pública debe ser eficaz, eficiente y con una buena capacidad de respuesta, las cuales van a impactar significativamente la vida y las experiencias diarias de los residentes. Por lo mencionado, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024? Para lo cual se consideró la estructura siguiente para su óptimo desarrollo:

Capítulo I, en este capítulo el estudio profundiza en la problemática identificada en la Municipalidad Distrital de Umari, donde se describe que la calidad de servicio brindado no era considerada como óptimo para los usuarios. Basado en ello se planteó el objetivo de estudio, describir cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024, justificando la investigación por su relevancia práctica en su impacto en la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito de Umari y su potencial para contribuir a la calidad de servicio y generar un impacto positivo, superando limitaciones como la inexistencia de un registro de usuarios.

Capítulo II, el marco teórico se construye examinando precedentes internacionales, nacionales y locales más significativos para el soporte de la investigación. Se plasmó teoría relevante acerca de la calidad de servicio y

sus dimensiones de estudio, como el trato profesional, información, tiempo de provisión, gestión de entrega, accesibilidad y confianza que brinda.

Capítulo III, el marco metodológico describe el tipo de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de la investigación. También se determina una población de estudio de 1149 usuarios, de los cuales mediante un muestreo probabilístico se obtuvo una muestra de 217 usuarios, empleando como técnica de recolección de datos la encuesta y su instrumento el cuestionario.

Capítulo IV, los hallazgos obtenidos del cuestionario se presentan de manera organizada, utilizando tablas y figuras para mejorar la claridad de los datos, donde se mostró que la información brindada por la Municipalidad de estudio tiene una calificación alta por 63.6% de usuarios, siendo la mayor calificación de las dimensiones de estudio.

Capítulo V, los resultados de la investigación se analizan exhaustivamente en consonancia con los objetivos de la investigación. Se hacen comparaciones con estudios previos relevantes para proporcionar contexto y fortalecer las conclusiones. Finalmente, se formularon recomendaciones basadas en la evidencia recopilada, ofreciendo conocimientos prácticos para futuras investigaciones y prácticas.

CAPITULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Eriksson et al. (2017) menciona que la calidad de los servicios que brinda una entidad pública está determinada por cuán a gusto se siente el ciudadano usuario durante las gestiones que realice en ella. Se debe tener en cuenta que la gestión que realizan debe superar las deficiencias de calidad. Hoy en día todos los gobiernos locales, regionales y nacional de los países más representativos como Europa y América están dándole mucha representación a la innovación, enfocados en la sistematización de procesos a través del uso de la tecnología.

Según Mejía y Medina (2019) en un enfoque de modernización institucional tomó más en cuenta la calidad de servicio y la imagen institucional. En ese contexto, debemos de tener en cuenta que la calidad de servicio se convirtió en un tema complejo que supervisar. Los resultados que nos pueden mostrar suelen ser muy variables y la validez de sus datos suelen durar muy poco, lo que contribuye a que este valor sea impredecible es que los clientes ya no suelen esperar a ser tratados por igual, sino que esperan ser tratados de manera singular para que puedan calificar el nivel de servicios óptimo.

Al respecto, Rodiman et. al (2018) menciona que, en los países de Europa, la calidad se define como la ejecución adecuada de las actividades, especialmente en el contexto de los servicios. Se enfatiza que el desempeño de estos servicios determina la percepción y reputación de la entidad que los ofrece. La meta principal es cumplir con los objetivos establecidos y proporcionar una atención de alta calidad a los usuarios. Este enfoque resalta la importancia de la eficacia en la prestación de servicios, lo que implica cumplir con los estándares y expectativas de los clientes. Asimismo, se sugiere que la calidad del servicio puede influir en la satisfacción del cliente y en la percepción general de la entidad.

En América, las entidades públicas presentan problemas significativos con el servicio que brindan a la ciudadanía. Las instituciones estatales son consideradas como únicos proveedores de servicios básicos para la ciudadanía; por tal motivo, esto puede ser excusa para que deje de lado la calidad del servicio, ya que los ciudadanos son los principales contribuyentes y receptores económicos de las obras y servicios públicos que estos brindan. En ese sentido, se resalta un problema importante en la gestión de servicios públicos en América, donde la falta de competencia y alternativas en la provisión de servicios básicos conducen a una disminución en la calidad del servicio ofrecido. La falta de incentivos para mejorar la calidad y eficiencia de estos servicios puede generar insatisfacción entre los ciudadanos y afectar negativamente su calidad de vida (León, 2018).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023) en sus reportes menciona que en el Perú existen 1891 municipalidades, las cuales se enfocan en la gestión autónoma y administración directa de los recursos que permiten brindar servicios en diferentes sectores como el de salud, vivienda y turismo. Esta exclusividad permite que se den deficiencias al momento de ejecutar los servicios que tienen como objetivos. Esto se da de manera más resaltante en zonas alejadas por desconocimiento de los gobernantes, provocando que la ciudadanía esté muy insatisfecha.

En nuestro país, el tema de la calidad en los servicios municipales es un tema de discusión recurrente. Una parte importante de las actitudes de los usuarios está determinada por sus experiencias al comprar, usar y adquirir diversos productos y servicios. La calidad de los servicios prestados tanto por el sector público como por el privado juega un papel crucial en la configuración de la imagen general de la institución.

Según la Defensoría del Pueblo (2022) las municipalidades de Lima obtuvieron la cuarta parte de todas las quejas que atendió durante el año mencionado, teniendo 7689 quejas enfocadas en temas de demoras e irregularidades en los procesos de trámites y procedimientos administrativos, demoras injustificadas y actos administrativos irregulares.

Por otro lado, la Municipalidad Distrital de Umari venía recibiendo mucha insatisfacción de parte de los usuarios, mencionaban que no eran atendidos acorde a sus necesidades. Muchos de ellos se referían a que, al visitar las instalaciones de la entidad por determinados servicios, los funcionarios demostraban poca empatía por ayudarlos a realizar sus gestiones, indicando también que posiblemente algunos funcionarios públicos no cuentan con capacidad para realizar sus funciones de manera adecuada, reluciendo que tenían un problema en el proceso de selección de personal, el cual no garantizaba la contratación de personal competente y confiable. Afirmaron también que durante el proceso de solicitud de un servicio los funcionarios demuestran una actitud negativa para solucionar sus dudas, indicando que en algunas ocasiones se sintieron discriminados.

Por otro lado, enfatizaron que las gestiones de sus solicitudes o servicios en su mayoría tiene un retorno de respuestas demasiado tardío y ni siquiera estos usuarios podían conocer cuál era el estado de sus trámites, salvo tener que acercarse a la entidad y realizar seguimiento de sus solicitudes de área en área.

Estas situaciones indudablemente generaban molestias e insatisfacciones en los usuarios, hasta el punto donde preferían no hacer gestiones ni solicitar los servicios de dicha entidad por considerar una pérdida de tiempo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo es el trato profesional durante la atención en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024?
- ¿Cómo es la información que brinda la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024?

- ¿Cómo es el tiempo de provisión en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024?
- ¿Cómo es la gestión de entrega en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024?
- ¿Cómo es la accesibilidad en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024?
- ¿Cómo es la confianza en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Describir cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024.

1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- Identificar cómo es el trato profesional durante la atención en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024
- Describir cómo es la información que brinda la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024
- Identificar cómo es el tiempo de provisión en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024
- Describir cómo es la gestión de entrega en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024
- Describir cómo es la accesibilidad en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024
- Describir cómo es la confianza que brinda la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Este estudio permitió obtener una descripción precisa y fidedigna de la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Umari, tomando en consideración dimensiones clave como el trato

profesional, información, tiempo de provisión, gestión de entrega, accesibilidad y confianza. La originalidad de la investigación radica en que proporcionará nuevas bases teóricas y conocimientos sobre la calidad del servicio al usuario en esta entidad, estableciendo las características que perciben los usuarios que la visitan para resolver sus necesidades (Castillo, 2019).

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Se justificó por su relevancia práctica por su impacto en la calidad de vida de los ciudadanos de Distrito de Umari ya que los resultados pueden ser tomados en consideración a fin de potenciar y/o mejorar la calidad de servicio que ofrece, generando así un impacto positivo en la Municipalidad Distrital de Umari.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La importancia de este estudio radica en que se estableció como un antecedente para futuras investigaciones sobre la variable calidad de servicio en otras instituciones públicas. Los resultados pueden servir como punto de referencia para comparar la calidad del servicio en otras divisiones y establecer una verdad incuestionable sobre este factor importante (Castillo, 2019).

1.5. LIMITACIONES

Una de las principales limitaciones fue la inexistencia de un registro de usuarios de la entidad, el cual superó solicitando otros documentos que demostraron la cantidad de servicios brindados por la municipalidad y consultando datos históricos como libro de registros de años pasados, los cuales fueron de apoyo para estimar la cantidad de usuarios durante el periodo de desarrollo de la investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. INTERNACIONAL

Bernal et. al (2019), en la investigación titulado Evaluación de la calidad del servicio en la Administración Pública en México. Un estudio de varios casos en el sector salud, plantearon el objetivo analizar la calidad de los servicios públicos de salud a partir de la percepción del usuario en seis hospitales de la ciudad Victoria, Tamaulipas, México. El estudio contó con un enfoque cuantitativo, transversal y con diseño no experimental, la población para el estudio estuvo conformada por usuarios de aquellos centros de salud analizados; para la muestra se contó con 349 usuarios voluntarios a los que se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos un cuestionario y el Servqual. Los resultados que se obtuvieron indicaron que la dimensión de la calidad de atención que obtuvo el puntaje más bajo fue la capacidad de respuesta con 3,2 de valoración, las dimensiones que obtuvieron 3,6 en su valoración fueron la empatía, confiabilidad e instalaciones, en cambio la dimensión tiempos de espera obtuvo un 3,3. Luego del análisis de la calidad de servicio en los centros de salud públicos se concluye que es necesario el análisis de la atención hacia los pacientes y en base a esto realizar un sistema para la gestión de citas, además de plantear un método para mejorar el desempeño del personal del centro hospitalario.

Castillo et al. (2020) en su artículo titulado Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano donde se planteó como objetivo general, caracterizar la calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. El estudio contó con una metodología de tipo básica, con un diseño no experimental, de nivel descriptiva. Se trabajó con una muestra de 157 personas. Se empleó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron las propiedades de la calidad del servicio de la municipalidad que percibe el usuario a través del Modelo SERVQUAL, encontrando que; el 42,2% de los usuarios

están algo en desacuerdo (AED) y totalmente en desacuerdo (TED) con los elementos tangibles, por otro lado, respecto a la fiabilidad el 53.1%, capacidad de respuesta el 45.5%, seguridad el 52.7% y empatía el 48.1% mencionan que están totalmente de acuerdo (TDA) y algo de acuerdo (ADA). Varios problemas críticos de gestión obstaculizan la calidad de los servicios municipales, incluido un monitoreo inadecuado del servicio, comunicación deficiente con los usuarios, desafíos para resolver quejas, soporte virtual deficiente e instalaciones obsoletas. Para abordar estos problemas, se recomienda un enfoque innovador para la gestión de la calidad de los servicios municipales.

Luna y Fragoso (2022) en su artículo científico titulado Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. Determinaron como objetivo evaluar la calidad de los servicios públicos de salud en el Istmo de Tehuantepec.

Para el desarrollo de la investigación tomaron los casos de las unidades de salud que funcionan dentro de las municipalidades de manera estratégica en la región, es ahí donde logran atenderse los derechos habientes que llegan de municipios urbanos y rurales. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario modificado del modelo SERVPERF, el cual tiene como objetivo determinar las percepciones que tienen las personas que utilizan el servicio en base a los siguientes criterios: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Para la validación del cuestionario se emplearon el valor del alfa de Cronbach. Se concluyó que el Instituto Mexicano de Seguro Social (IMSS) tuvo el mayor puntaje, excediendo al Seguro Social (SC) y Centro Médico General, el Instituto de Seguridad y Servicio Social de Trabajadores del Estado (ISSSTE) encontró las calificaciones más bajas. Tomando en consideración la edad, escolaridad y enfoques laborales con variables que determinaron las valoraciones de los servicios brindados por los centros de salud.

2.1.2. NACIONAL

Suca (2022) en su tesis titulado Gestión de la calidad del servicio público en las municipalidades provinciales de la región de Puno-2019. El

objetivo fue determinar el estado de la gestión de la calidad del servicio público, según la norma técnica, en las municipalidades provinciales del departamento de Puno-2019. Empleó un enfoque de estudio cuantitativo descriptivo, el nivel del estudio fue básico, de diseño no experimental de corte transversal. Contaron con una población de 13 municipalidades de la ciudad de Puno. Los resultados del estudio revelan que los 13 municipios examinados exhiben un nivel básico de gestión de la calidad del servicio. Cabe destacar que ninguno de los municipios alcanzó los niveles intermedio o avanzado. Esta observación sugiere un desconocimiento de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad del Servicio Público entre las entidades evaluadas.

Moreno (2021) en su investigación titulado Percepción de la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pacora 2019. El objetivo planteado fue determinar la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019. La investigación cuenta con una metodología de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, donde se empleó como instrumento de recolección de datos el cuestionario el cual fue estructurado con ciertas preguntas y aplicado a 190 personas que fueron usuarios de servicios de la Municipalidad de Pacora, que cumplen con los criterios de inclusión el cual es tener mayores de edad. Se empleó el modelo de calidad de servicio municipal de Clemenza, Gotera y Araujo (2010) conformado por 22 preguntas que se califican con escala Likert de 1 a 5 donde 1 es totalmente en desacuerdo (puntaje mínimo) y 5 totalmente de acuerdo (puntaje máximo). Se encontró que las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora eran promedio. Entre las cinco dimensiones evaluadas, la seguridad y la responsabilidad recibieron la puntuación más alta, mientras que los elementos tangibles, la empatía y la capacidad de respuesta recibieron puntuaciones más bajas. Esto indica que la mayoría de los usuarios no están plenamente satisfechos con los servicios prestados por el municipio.

Phang (2020), en su tesis titulado Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, octubre 2019 - enero 2020, planteó el objetivo de establecer el nivel de calidad percibida

por los contribuyentes de una institución pública en Lambayeque. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal. La población fue de 1228 contribuyentes de la institución con una muestra de 220, la técnica fue la encuesta y como instrumento el modelo Servqual usado mediante un cuestionario. Los resultados que se obtuvieron mostraron que, en el área de trámites el 52.0% se encuentra satisfecho en la dimensión seguridad y empatía, el 34.0% y 48.0% sintió insatisfacción en las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta; en el área de orientación solo tuvo un nivel de insatisfacción la dimensión de fiabilidad, con un 51.0%, el nivel de satisfacción estuvo entre el 57.0% y 67.0%; en el área de cabinas el nivel de satisfacción estuvo en la dimensión de elementos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta oscilando entre el 41.0% y 80.0%, en el caso de insatisfacción con un 20.0% y 59.0% fue estuvo la dimensión fiabilidad. Concluyendo, el área de trámites es percibida en un nivel satisfactorio en las dimensiones de seguridad y empatía, en el área de calidad global, se encontró insatisfacción por parte de los contribuyentes y la mayor brecha negativa está en la dimensión de fiabilidad. Los menores valores sobre las brechas negativas se encuentran en el área de orientación, las tres áreas, trámites, orientación y cabinas, tienen como indicador poco valorado cumplimiento de compromisos.

2.1.3. LOCAL

Cristancho (2021), en el trabajo de investigación titulado Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2021. Se planteó el objetivo de describir cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún. La investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de nivel descriptivo, de una población conformada por 849 personas, se seleccionó una muestra de 163 usuarios; la técnica e instrumento usados fueron la encuesta y el cuestionario. Los resultados del estudio mostraron que, el 46.63% de los usuarios indica que los servidores se mostraron dispuestos

a atenderlos y lo hicieron de buena forma; el 47.24% casi siempre observaron que el personal cuenta con los recursos necesarios para su trabajo; el 45.40% de usuarios afirma que casi siempre los servidores de la municipalidad muestran interés en apoyarlos; para el 53.15% de encuestados, los servidores casi siempre son puntuales y existe un 33.58% que piensa que no hay veracidad por parte de los trabajadores. Concluyendo, la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, cuenta con una buena calidad de servicio, aunque de todas maneras es importante que este nivel aumente para poder lograr la satisfacción en los usuarios en las diversas dimensiones de la atención brindada.

Trujillo (2022) en su tesis titulado Percepción de la calidad de servicios Públicos Municipales en tiempos de COVID-19 en el Distrito de Chinchao 2021, la investigación se orientó bajo el paradigma interpretativo, adoptando un enfoque metodológico cualitativo, esta investigación empleó un diseño fenomenológico-hermenéutico, guiado por el marco de Creswell para explorar las experiencias vividas de individuos o grupos en relación con un fenómeno específico. El objetivo fue profundizar en las percepciones de los ciudadanos y trabajadores municipales sobre la calidad de los servicios públicos que brinda el municipio en el Distrito de Chinchao durante la pandemia de COVID-19 en el año 2021. La inmersión e involucramiento del investigador en este fenómeno como figura gerencial facilitó la comprensión e interpretación de la dinámica de las transacciones de servicios públicos, permitiendo un análisis exhaustivo de las perspectivas de los participantes. El estudio siguió tres etapas: análisis correlacional, estructural y teórico-exponencial, asegurando el rigor científico. Entre los participantes estuvieron ciudadanos de Chinchao y servidores públicos de distintos niveles de responsabilidad. Sus ideas se recopilaron a través de entrevistas en profundidad y discusiones en grupos focales, lo que proporcionó datos valiosos para el análisis y el desarrollo de una comprensión integral. Las secciones siguientes presentan los procesos de codificación y categorización empleados en el estudio. En conclusión, la investigación

resalta la percepción desfavorable prevaleciente sobre la calidad del servicio público en Chinchao durante la pandemia de COVID-19.

Santos (2021), en su investigación titulado Calidad de servicio del área administrativo y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco periodo - 2018, tuvo como objetivo establecer la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la DRE-HCO. La investigación fue de tipo aplicada, correlacional, con enfoque cuantitativo y de nivel explicativo. La población conformada por 1013 usuarios de los servicios en la institución de los que se seleccionó una muestra de 270 personas, la encuesta y el cuestionario se emplearon como técnica e instrumento. Los resultados del estudio mostraron que, 46.01% de los usuarios encuestados califica al área administrativa como mala; el 27.7% ubica en el nivel regular al personal; sobre la solución de problemas, el 31.92% lo ubica en el nivel malo. Se concluye en que, existe correlación positiva entre la calidad de los elementos tangibles, servicios del área administrativa, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad con la satisfacción de los usuarios que reciben atención de la DRE-HCO.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO

Uno de los objetivos de las políticas de la modernización del Estado Peruano es brindar los servicios de calidad a toda la población, puesto que esta se determina por aquella capacidad de poder satisfacer las expectativas, así como las necesidades de aquellos que obtienen tanto bienes como servicios (Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, 2022).

Galvis (2011) menciona que la calidad del servicio se define como una combinación de numerosos elementos o características, como la cortesía, la puntualidad, la entrega sin defectos y el precio justo, evaluados por los clientes en función de su satisfacción con el cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Por tanto, un servicio de calidad va más allá del mero cumplimiento de las especificaciones o deseos del cliente; proporciona constantemente un servicio que iguala o

supera las expectativas y necesidades del cliente en cada punto de contacto entre el cliente y el proveedor.

Según Pérez (2011) la importancia de la calidad del servicio reside en la minuciosa planificación y control de los procesos encaminados a la satisfacción del usuario. En consecuencia, el concepto de calidad del servicio impregna toda la cadena de suministro. Los proveedores deben responder con prontitud y eficacia a las solicitudes de sus empresas clientes. Una vez transformado el producto o servicio, la propia organización debe brindar un excelente servicio a sus usuarios, ya sea a través de canales comerciales o directamente a los consumidores finales.

Según Zouari y Abdelhedi (2021) La satisfacción de los clientes viene a ser medida mediante la calidad de servicio que se le ofrece al cliente o al ciudadano si viene de una entidad pública. La satisfacción del cliente es un proceso de evaluación interna en el que las personas evalúan si sus necesidades han sido satisfechas mediante la prestación de un servicio. Está estrechamente relacionado con la calidad del servicio y sirve como predictor de si un cliente regresará a la organización o entidad para futuras transacciones o nuevos servicios. Sin duda, los conceptos de calidad del servicio y satisfacción del cliente están interconectados. La satisfacción del cliente no puede existir sin una exposición previa a un servicio de alta calidad. El Estado Peruano con la Secretaría de Gestión Pública (2020) en la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021, establece que el estado debe modernizarse y orientarse a brindar servicios de calidad con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos del Perú.

La calidad de servicio se define como el nivel de excelencia y satisfacción que percibe un cliente al interactuar con una empresa, organización o proveedor de servicios. Este concepto engloba diversos aspectos, tales como la eficiencia en la entrega del servicio, la atención y cortesía del personal, la precisión y confiabilidad en la ejecución de las tareas, la capacidad de respuesta ante las necesidades del cliente y la

habilidad para resolver problemas de manera efectiva y oportuna. La calidad de servicio es un elemento fundamental para construir y mantener relaciones sólidas con los clientes, fomentar su lealtad y garantizar una reputación positiva para la organización.

2.2.2. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Según Sy (2019) menciona que la calidad del servicio al cliente tiene sus raíces fundamentalmente en la percepción que tiene el cliente de qué tan bien se alinea el servicio de una entidad con sus expectativas. Tanto los servicios ofrecidos como las expectativas que se cultivan desempeñan un papel importante en la configuración de la calidad general. A medida que la competencia se intensifica, el servicio al cliente se ha vuelto cada vez más crucial. Con una gama más amplia de opciones disponibles, los clientes tienen mayor poder para elegir el producto o servicio que mejor se adapte a sus necesidades. Esto subraya la importancia de perfeccionar y adaptar continuamente el servicio al cliente para satisfacer las demandas cambiantes de los consumidores, ya que su satisfacción determina en última instancia el éxito empresarial. La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos:

- En un mercado cada vez más competitivo, donde la oferta de productos se expande y diversifica constantemente, surge la necesidad imperativa de ofrecer un valor agregado a los clientes.
- A medida que los competidores se equiparan en términos de calidad y precio, la diferenciación se convierte en un aspecto fundamental para el éxito.
- En la actualidad, los usuarios se han vuelto cada vez más exigentes, superando la simple búsqueda de precio y calidad de servicios para abarcar una amplia gama de expectativas que incluyen una excelente atención al cliente, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado y un servicio rápido.
- La insatisfacción de un cliente o usuario con el servicio o la atención recibida puede generar comentarios negativos y compartir su mala

experiencia con otros usuarios, lo que puede tener un impacto significativo en la reputación de la entidad.

- Brindar un excelente servicio o atención a los clientes aumenta considerablemente la probabilidad de que regresen por nuestros productos o servicios.
- Un cliente satisfecho con el servicio o la atención recibida es muy probable que nos recomiende a otros consumidores.

2.2.3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICOS

Las dimensiones empleadas en la investigación están basadas en los conductores que están presentes en la provisión de las intervenciones públicas que impactan de manera directa en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, así como en el desempeño de la gestión interna, plasmadas en la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (N° 001-2022-PCM-SGP).

2.2.3.1. TRATO PROFESIONAL

Son las acciones y la actitud al momento de brindar el servicio solicitado (Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, 2022).

El trato profesional se refiere a la conducta y la actitud que una persona muestra en el ámbito laboral o en situaciones donde se requiere un comportamiento formal y respetuoso. Implica la capacidad de comunicarse de manera clara y efectiva, mantener una actitud cortés y empática hacia los demás, cumplir con los compromisos y responsabilidades laborales de manera diligente y ética, y resolver conflictos de manera constructiva y profesional. El trato profesional es esencial para establecer relaciones laborales sólidas, mantener un ambiente de trabajo armonioso y promover la confianza y el respeto mutuo entre colegas, clientes y otras partes interesadas.

Trato profesional se refiere al comportamiento respetuoso, cortés y ético que debe mostrarse en entornos profesionales,

como lugares de trabajo, instituciones educativas y entornos de servicios. Abarca una gama de acciones y actitudes que demuestran respeto por los demás, cumplimiento de estándares profesionales y compromiso de brindar servicios de alta calidad.

El trato profesional comprende tener en cuenta los siguientes indicadores.

Comprende:

- **Profesionalismo**

Profesionalismo es un compromiso permanente (toda la vida) de aprender para atender mejor, de una manera excelente, a los usuarios (López y Pérez, 2014, p.21).

El profesionalismo se define como el conjunto de cualidades, comportamientos y actitudes que reflejan un alto nivel de competencia, ética y compromiso en el desempeño de una ocupación, profesión o actividad laboral. Implica actuar con integridad, responsabilidad y respeto hacia los demás, cumplir con los estándares y normas establecidos en el ámbito laboral, mantener una actitud proactiva y orientada al logro de los objetivos, y desarrollar constantemente habilidades y conocimientos para mejorar el desempeño laboral. El profesionalismo es fundamental para generar confianza, credibilidad y respeto en el entorno laboral, así como para alcanzar el éxito y la excelencia en la carrera profesional.

- **Empatía**

La conducta ética de los servidores públicos, basada en valores, principios y deberes, es el pilar fundamental que sustenta su profesionalismo y eficiencia en el desempeño de sus funciones (Ministerio del Interior, 2014, p.2).

La empatía, la capacidad de comprender y compartir los sentimientos, pensamientos y experiencias de otra persona, es una piedra angular de la conexión humana. Implica

ponerse en el lugar del otro, demostrar sensibilidad hacia sus emociones y necesidades y fomentar una conexión emocional profunda. Esta habilidad nos permite percibir y responder adecuadamente a sus estados y situaciones emocionales. La empatía desempeña un papel fundamental en las interacciones humanas, fomentando la comprensión mutua, fortaleciendo las relaciones interpersonales y promoviendo la colaboración y el apoyo entre las personas.

- **Igualdad en el trato**

El principio de igualdad implica que todos los individuos que conforman una sociedad, sin distinción alguna, deben tener acceso a las mismas oportunidades, bienes, capacidades, libertades y derechos, en virtud de su condición humana y pertenencia a dicha sociedad, tal como lo establece la concepción de justicia como imparcialidad.

- **Conocimiento**

Wiig (1996) El conocimiento se define como un conjunto amplio y dinámico de verdades y creencias, perspectivas y conceptos, juicios y expectativas, metodologías y saber hacer, adquirido y desarrollado a través de la experiencia, el aprendizaje y la interacción con el mundo. Este cúmulo de información y habilidades es poseído por seres humanos, agentes y otras entidades activas, quienes lo utilizan para comprender, interpretar y actuar sobre su entorno. Este conocimiento permite la recepción, el reconocimiento, la identificación, el análisis, la interpretación y la evaluación de información (datos, noticias y conocimientos). Asimismo, posibilita la síntesis de la información y la toma de decisiones, así como la planificación, implementación, monitorización y adaptación de acciones, conduciendo a un comportamiento más o menos inteligente.

2.2.3.2. INFORMACIÓN

Es la capacidad que tienen los servidores públicos para brindar información de manera adecuada a los ciudadanos (Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, 2022).

También se menciona que es el conjunto de datos organizados y procesados que tienen significado y pueden ser utilizados para tomar decisiones, resolver problemas o adquirir conocimiento. Este conjunto de datos puede abarcar una amplia variedad de formas, incluyendo texto, números, imágenes, sonidos y otros medios, y puede ser generado, recopilado, almacenado, transmitido y utilizado por personas, organizaciones o sistemas de información. La información tiene el poder de influir en el pensamiento, las acciones y los resultados; su acceso y gestión eficientes son fundamentales en la sociedad moderna para facilitar la comunicación, la colaboración, la innovación y el progreso.

Comprende:

- **Brindar información de manera práctica.**

Proporcionar información de forma práctica implica transmitir conocimientos o detalles de forma clara, concisa y práctica, haciendo que sea fácil de entender y aplicar para el destinatario. Implica adaptar la información a las necesidades específicas y al contexto de la audiencia, asegurando que sea relevante, útil y fácilmente accesible (ServirTV Perú, 2021).

- **Permitir la comunicación fluida y transparente.**

Facilitar una comunicación fluida y transparente implica crear un entorno donde la información se intercambie de forma libre, abierta y sin barreras. Implica fomentar una cultura de confianza, respeto y escucha activa, donde las personas se sientan cómodas expresando sus pensamientos e ideas sin temor a ser juzgadas o represalias (ServirTV Perú, 2021).

- **Saber escuchar lo que tienen que decir los ciudadanos**

La escucha activa es una habilidad crucial para interactuar eficazmente con los ciudadanos y comprender sus necesidades, preocupaciones y perspectivas. Implica prestar mucha atención a lo que dicen los demás, tanto verbal como no verbalmente, y demostrar interés genuino en sus pensamientos y sentimientos (ServirTV Perú, 2021).

Los mecanismos para obtener información son el buzón de sugerencias y el libro de reclamaciones.

2.2.3.3. TIEMPO DE PROVISIÓN

Comprende el lapso de tiempo en que el ciudadano invierte para recibir los servicios que ofrece la entidad pública o municipalidad, desde el inicio de la solicitud por cualquiera de los canales que ofrecen hasta obtener el resultado de la gestión. También comprende el número de veces que tuvo que volver o contactarse con el municipio y el cumplimiento de las fechas establecidas (Norma técnica N° 001-2022-PCM-SGP, 2022).

También viene a ser el período que una persona o entidad pasa esperando para recibir un servicio, atención o respuesta. Puede aplicarse en diversos contextos, como en una fila de espera para ser atendido en un establecimiento comercial, el tiempo que transcurre hasta obtener una respuesta a una solicitud o consulta, o el lapso entre la solicitud de un servicio y su entrega. Los tiempos de espera prolongados pueden afectar negativamente la satisfacción del cliente o usuario. Por lo tanto, la gestión eficiente de estos tiempos es crucial para ofrecer una experiencia positiva y optimizar la eficiencia operativa.

2.2.3.4. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE ENTREGA

Está en función de la aplicación oportuna y correcta de los procedimientos de directivas y normas vigentes respecto de un servicio.

Los servidores públicos deben de manejar la misma información del proceso de trámites administrativos y sociales para evitar los reprocesos en las solicitudes de los usuarios (Norma técnica N° 001-2022-PCM-SGP, 2022).

2.2.3.5. ACCESIBILIDAD

La accesibilidad en la calidad del servicio se refiere a la facilidad con la que los clientes pueden acceder y utilizar los servicios ofrecidos por una organización. Abarca las barreras físicas, sensoriales, cognitivas y tecnológicas que pueden obstaculizar la capacidad de un cliente de interactuar plenamente con un servicio y beneficiarse de él.

Tiene que ver con las condiciones que tiene que brindar a la ciudadanía para brindar servicios de manera inclusiva y sencilla a través de diferentes canales de atención (Norma técnica N° 001-2022-PCM-SGP, 2022).

Comprende:

- **La seguridad integral**

Es un enfoque holístico para proteger a las personas, los activos y la información de una amplia gama de amenazas. Abarca un conjunto integral de estrategias, medidas y tecnologías que trabajan juntas para mitigar los riesgos y crear un entorno seguro (ServirTV Perú, 2021).

- **El uso de idiomas diferentes para brindar información adecuada.**

Este indicador permite medir si la municipalidad se preocupa por tener las herramientas para facilitar la transmisión de información que solicitan usuarios con diferente idioma al castellano (ServirTV Perú, 2021).

- **Infraestructura adecuada.**

La infraestructura adecuada se refiere a los ambientes que son necesarios para el buen funcionamiento de los procesos de servicios (ServirTV Perú, 2021).

- **Horarios de atención flexibles.**

Los horarios son pertinentes para brindar las facilidades al acceso de la información, permitiendo que los usuarios consigan los datos necesarios cuando lo necesitan (ServirTV Perú, 2021).

- **Sistemas de lectura o escritura táctil.**

Los sistemas de lectura deben de ser inclusivos para personas invidentes, estos deben de ser incluidos en información clave (ServirTV Perú, 2021).

2.2.3.6. CONFIANZA

La confianza en alguien se define como una actitud positiva y favorable hacia las intenciones o acciones de otra persona (Mayer et al., 1995).

- Es el grado de legitimidad
- Respaldo que tiene en el cumplimiento de sus funciones.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES:

2.3.1. CALIDAD

La calidad es la capacidad de cumplir con las necesidades y/o expectativas de los usuarios, tanto para que pueda recomendar o volver a emplear el servicio o producto (Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, 2022).

2.3.2. CONFIANZA

La confianza corresponde a una disposición verdadera o legítima que toda institución pública debe generar a sus usuarios (Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, 2022).

2.3.3. ENTIDAD PÚBLICA

Todo organismo con personería jurídica, comprendido en los niveles de Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, incluyendo sus respectivos Organismos Públicos Descentralizados y empresas, tanto existentes como de futura creación (MEF, 2022).

2.3.4. GESTIÓN PÚBLICA

La gestión pública se basa en la armonización equilibrada de las políticas sociales, ambientales y económicas del desarrollo nacional, procurando la satisfacción de las necesidades tanto de las generaciones presentes como de las venideras (SGP, 2021).

2.3.5. GOBIERNO LOCAL

Los municipios, tanto provinciales como distritales, actúan como órganos de gobierno local. La estructura organizativa de los municipios está compuesta por el concejo municipal y la alcaldía (Ley Orgánica de Municipalidades, 2003).

2.3.6. OBJETIVOS

Son enunciados con un sentido claro y detallado que marca el propósito de una investigación para ser llevada a cabo (Tamayo & Tamayo, 2005).

2.3.7. PROCESOS

Unidad que cuenta con los pasos para cumplir con un objetivo completo, viene a ser un ciclo que conlleva actividades que tienen un inicio y terminan con un cliente o usuario (Carrasco, 2001, p.11).

2.3.8. SERVICIO

Es un acto intangible que ofrece alguien y durante el proceso puede relacionarse con diferentes actividades (Lovelock et al., 2011, p. 4).

2.3.9. SERVIDOR PÚBLICO

Los individuos que ostentan funciones de preeminencia política, establecidas por ley, actúan en representación del Estado o de un sector de la población. Entre sus responsabilidades se encuentran la elaboración de políticas públicas y la dirección de organismos o entidades del sector público (OAS, 2021).

2.3.10.USUARIO

El usuario viene a ser aquel individuo el cual hace uso de un determinado producto o servicio de forma continua, satisfaciéndose de alguna forma de dicha utilización (Hurtado, 2015, p.4).

2.4. VARIABLE

Calidad de servicio

DIMENSIONES

- Trato profesional durante la atención
- Información
- Tiempo de provisión
- Resultados de la gestión de entrega
- Accesibilidad
- Confianza

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Trato profesional durante la atención	- Actitud del personal a cargo del servicio. - Capacidad profesional del personal a cargo del servicio.	¿El funcionario público le demostró un trato amable durante su atención? ¿El funcionario público cuenta con la preparación y capacidad para atender sus solicitudes?	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de Acuerdo (5)
	Información	- Información en tiempo real del estado de los tramites. - Brindar información completa y sin errores.	¿El funcionario público le brinda la información sobre su trámite cuando lo solicita? ¿El funcionario público le brindo información completa y sin errores sobre sus trámites?	
	Tiempo de provisión	- Menor tiempo de atención. - Tiempo de espera para la orientación.	¿El tiempo de atención de su solicitud fue menor de lo que esperaba? ¿El tiempo para ser atendida por un funcionario público es el adecuado?	
	Resultados de la gestión de entrega	- Costo del servicio - Sencillez en la presentación de documentos y/o formularios.	¿El servicio que solicita tiene algún costo? ¿El trámite que tiene que realizar es de fácil entendimiento y fáciles de presentar?	
	Accesibilidad	Canales de atención.	¿Los canales de atención (ventanilla, correo y teléfono) de la municipalidad están siempre dispuestos a atender sus solicitudes? ¿Considera que los horarios de atención son adecuados? ¿Considera que los funcionarios públicos conocen se comunican con	

idiomas que se hablan en su zona, como el quechua?		
• Confianza	• Nivel de confianza de la entidad. • Transparencia en la gestión del trámite.	• ¿La municipalidad le brinda la confianza necesaria para que usted pueda realizar sus solicitudes? • ¿Usted puede conocer el proceso de su trámite?

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue de tipo aplicada ya que se caracteriza por su búsqueda incesante de aplicaciones prácticas para los conocimientos adquiridos. Su objetivo fundamental es encontrar soluciones y sistematizar la práctica a partir de la investigación (Hernández, 2014, p.4).

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque de la investigación desarrollada fue cuantitativo puesto que se caracteriza por su capacidad para obtener resultados objetivos y generalizables mediante la utilización de métodos estadísticos para analizar datos numéricos, lo que permite comparar grupos e identificar tendencias con mayor precisión (Hernández, 2014, p.4).

3.1.2. NIVEL

La investigación tuvo un nivel de estudio descriptivo porque se tuvo como objetivo describir las propiedades y características de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández, 2014, p.92).

3.1.3. DISEÑO

La presente investigación tuvo un diseño no experimental, ya que se caracteriza por la ausencia de manipulación deliberada de la variable. En su lugar, se centra en la observación y análisis de los fenómenos en su entorno natural (Hernández, 2014, p.152).

Esquema:

O → M

Dónde:

O= Observación

M= trabajadores

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Una población es el conjunto completo de elementos que comparten características comunes y cumplen con criterios específicos establecidos para su estudio (Hernández, 2014, p.65).

Se empleó como población de estudio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco, que acudieron durante el año 2024.

Tabla 1

Libro de registro de usuarios

LIBRO DE REGISTROS	
Meses	Usuarios
Enero	432
Febrero	384
Marzo	323
TOTAL	1149
PROMEDIO	380

3.2.2. MUESTRA

Según Hernández Sampieri (2014), el muestreo aleatorio simple es una técnica de selección probabilística en la que cada elemento de la población objetivo tiene la misma oportunidad de ser elegido para formar parte de una muestra de un tamaño predeterminado (p. 4).

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

n= Tamaño de la muestra

N= N° de elementos de la población

σ= Variación poblacional

E= Error muestral

Z=Nivel de confianza

Donde una vez resuelta la formula, se determinó que el valor de la muestra es:

$$n = \frac{(1149) * (0.6)^2 * (1.96)^2}{(1149 - 1) (0.6)^2 + (0.5)^2 (1.96)^2}$$

$$n = 217$$

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

Como técnica de recolección de datos se empleó la encuesta, ya que es la técnica de recolección de datos que permite a los investigadores acceder a las ideas, creencias y opiniones de los participantes, lo que les ayuda a comprender mejor sus constructos mentales (Sampieri, 2014, p. 4).

3.3.2. INSTRUMENTO

Para recopilar los datos, se utilizó un cuestionario como instrumento, el cual fue diseñado basado en la variable del presente estudio.

Para poder aplicar el instrumento, primero fue validado por juicio de expertos en los que participaron profesionales especialistas en el tema de investigación y que cuenten con el grado de magister o doctorado.

Para la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 10 usuarios, obteniendo:

Tabla 2

Resumen de los datos procesados

		N	%
Casos	Valido	10	100,0
	Excluido	0	0
	Total	10	100,0

Tabla 3*Estadísticos de fiabilidad de Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,861	14

Interpretación

Luego de realizar la prueba de confiabilidad se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0,861 el cual indica que el instrumento era calificado como bueno para ser aplicado.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento de los datos recolectados, fueron tabulados en Excel 2016 para luego usar el software estadístico SPSS 27, con el cual se analizó los datos de manera descriptiva e inferencial, brindando gráficos y tablas de frecuencias con rangos de niveles según los baremos. Finalmente se usó el software Word para plasmar los resultados obtenidos.

3.5. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Los datos recolectados fueron tabulados en el software Excel, para luego ser procesados en el programa SPSS V. 27.0, donde se verificó la confiabilidad con la prueba de Alfa de Cronbach.

Del procesamiento con el software SPSS V. 27.0 se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 4*Datos procesados*

		N	%
Casos	Válido	217	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	217	100,0

Tabla 5

Valor de Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,915	14

Interpretación

Al obtener como valor del Alfa de Cronbach 0.915, indicó que el instrumento contó con una magnitud muy alta, concluyendo que el instrumento fue muy confiable para su aplicación.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

En las siguientes tablas y figuras mostradas a continuación, se ve reflejados los resultados obtenidos del trabajo de investigación, teniendo como título: calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024.

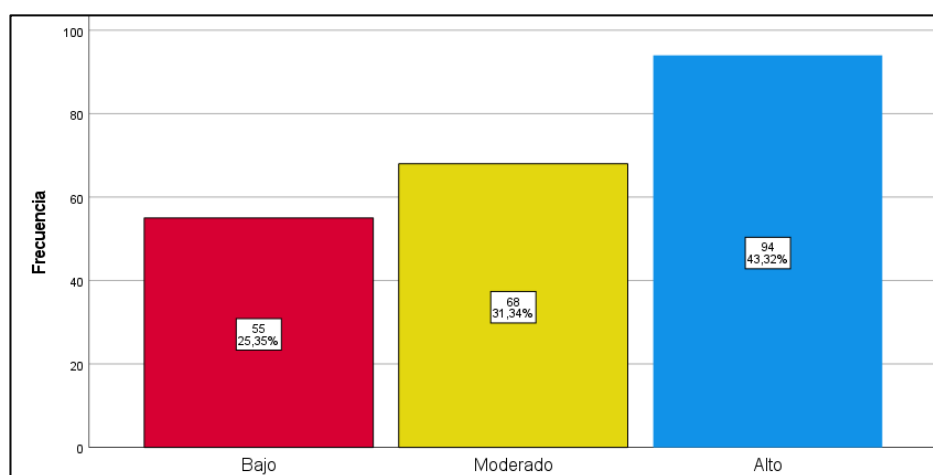
4.2. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

Luego del procesamiento de datos recolectados de los usuarios de la Municipalidad en estudio, se realizó el análisis descriptivo donde se plasmaron en tablas de frecuencias con sus respectivos gráficos, que permite visualizar mejor los resultados.

Tabla 6*Calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	55	25,3	25,3	25,3
	Moderado	68	31,3	31,3	56,7
	Alto	94	43,3	43,3	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra información recolectada tras la aplicación del instrumento sobre el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Umari.

Figura 1*Calidad de servicio*

Nota. La figura muestra el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Umari.

Interpretación

Se pueden apreciar los resultados de la pregunta plasmados y presentados en la tabla 3 y figura 1, donde se observa que el 25.3% de los ciudadanos participantes del estudio considera que la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Umari está en un nivel bajo, el 31.3% considera que está en nivel moderado y el 43.3% considera que está en un nivel alto. Estos resultados indican que la calidad de servicio brindada por la entidad se encuentra en nivel moderado alto con un 43.3%, por lo que la entidad viene cumpliendo con los diferentes requerimientos y necesidades de los usuarios.

Tabla 7

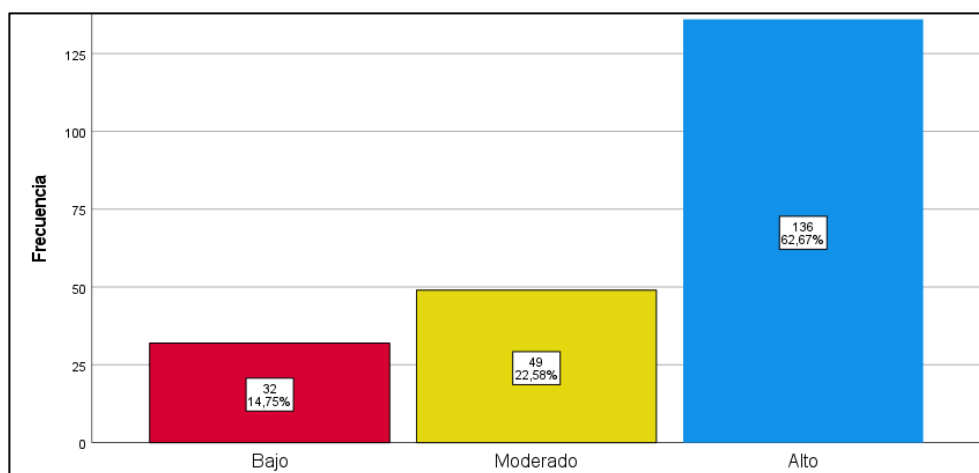
¿Cómo es el trato profesional durante la atención en la Municipalidad Distrital de Umari?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	32	14,7	14,7	14,7
	Moderado	49	22,6	22,6	37,3
	Alto	136	62,7	62,7	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra información recolectada tras la aplicación del instrumento sobre el nivel del trato profesional en la Municipalidad Distrital de Umari.

Figura 2

¿Cómo es el trato profesional durante la atención en la Municipalidad Distrital de Umari?



Nota. La figura muestra el nivel del trato profesional en la Municipalidad Distrital de Umari.

Interpretación

Se aprecian los resultados de la pregunta plasmados y presentados en la tabla 4 y figura 2 donde el 14.8% de los usuarios consideran con un nivel bajo el trato profesional durante la atención, el 22.6% considera que está en nivel moderado y el 62.7% considera que el trato profesional está en un nivel alto. Resultados que indican que más de la mitad de la muestra (62.7%) siente un trato profesional con un nivel alto de parte de los funcionarios de la entidad, indicando que la mayoría de los funcionarios muestran un comportamiento respetuoso, cortés y ético durante la atención a los usuarios.

Tabla 8

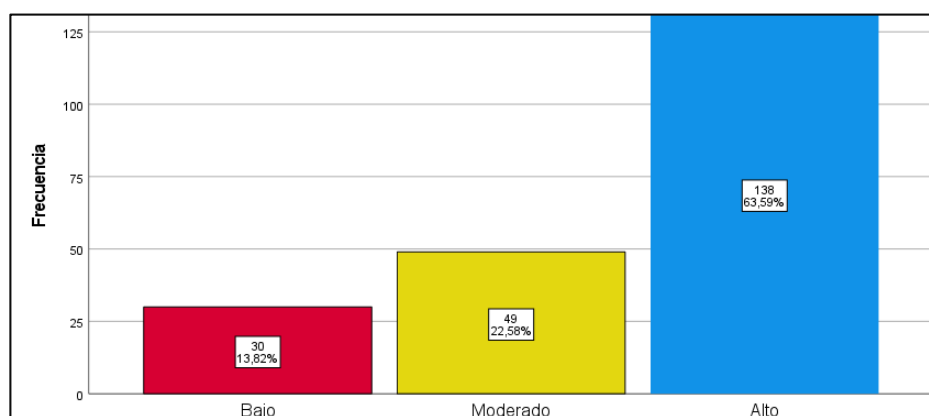
¿Cómo es la información que se brinda en la Municipalidad Distrital de Umari?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	13,8	13,8
	Moderado	49	22,6	36,4
	Alto	138	63,6	100,0
	Total	217	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos recolectada tras la aplicación del instrumento sobre la información que brinda la Municipalidad Distrital de Umari.

Figura 3

¿Cómo es la información que se brinda en la Municipalidad Distrital de Umari?



Nota. La figura muestra el nivel de información que brinda la Municipalidad Distrital de Umari.

Interpretación

Se puede apreciar que los resultados de la pregunta propuesta están plasmados y presentados en la tabla 5 y figura 3 donde se observa que el 13.8% de los usuarios consideran con un nivel bajo la información que brinda la entidad, el 22.6% considera con un nivel moderado y el 63.6% considera que la información brindada tiene un nivel alto. Estos resultados indican que más de la mitad de la muestra (63.6%) siente que la información que brinda la Municipalidad Distrital de Umari es de alto nivel, con ello se infiere que los funcionarios cuentan con formación y conocimiento que permiten orientar y brindar de manera correcta la información a los usuarios.

Tabla 9

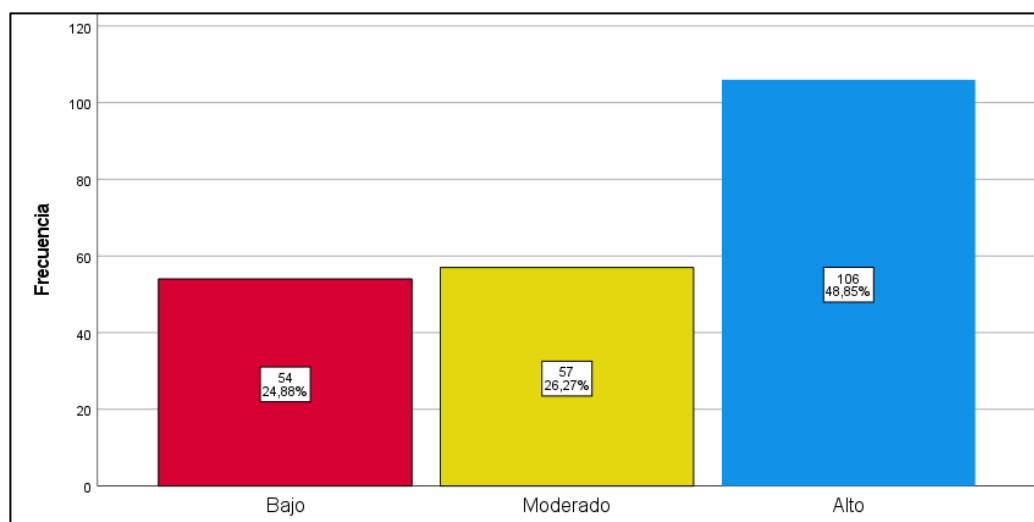
¿Cómo es el tiempo de provisión en la Municipalidad Distrital de Umari?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	54	24,9	24,9	24,9
	Moderado	57	26,3	26,3	51,2
	Alto	106	48,8	48,8	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra información recolectada tras la aplicación del instrumento sobre el nivel del tiempo de provisión en la Municipalidad Distrital de Umari.

Figura 4

¿Cómo es el tiempo de provisión en la Municipalidad Distrital de Umari?



Nota. La figura muestra el nivel del tiempo de provisión en la Municipalidad Distrital de Umari.

Interpretación

Se pueden apreciar los resultados de la pregunta propuesta plasmados y presentados en la tabla 6 y figura 4, donde se observa que el 24.9% de los usuarios considera con un nivel bajo el tiempo de provisión, el 26.3% considera que está en un nivel moderado y el 48.8% considera que el tiempo de provisión está un nivel alto. Estos resultados indican que el 48.8% considera el tiempo de provisión de la Municipalidad Distrital de Umari es de nivel alto, resaltando que la entidad se esfuerza por una buena estimación de tiempos, donde los usuarios no tienen que esperar demasiado tiempo para tener respuesta a sus necesidades.

Tabla 10

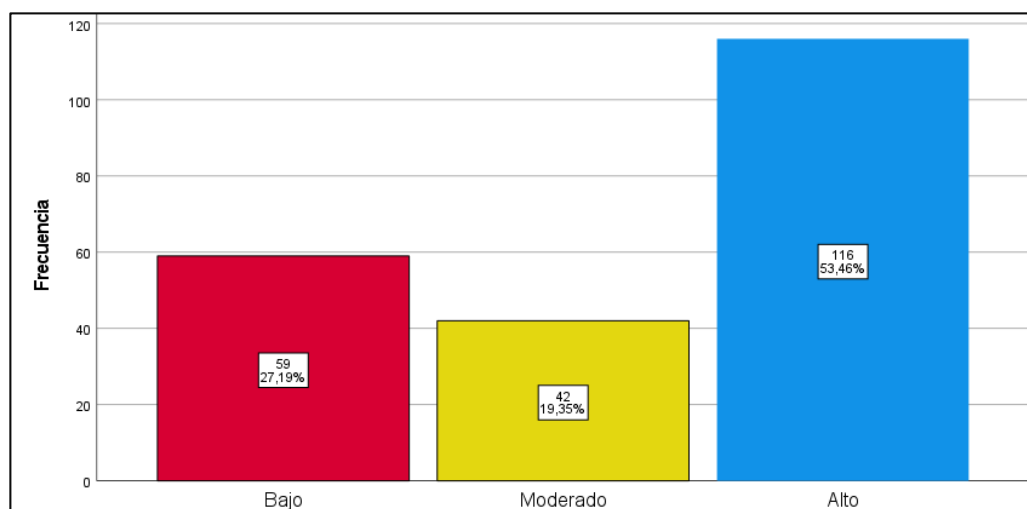
¿Cómo es la confianza que brinda la Municipalidad Distrital de Umari?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	59	27,2	27,2	27,2
	Moderado	42	19,4	19,4	46,5
	Alto	116	53,5	53,5	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra información recolectada tras la aplicación del instrumento sobre el nivel de confianza en la Municipalidad Distrital de Umari.

Figura 5

¿Cómo es la confianza que brinda la Municipalidad Distrital de Umari?



Nota. La figura muestra el nivel de confianza en la Municipalidad Distrital de Umari.

Interpretación

Se aprecian los resultados de la pregunta propuesta plasmados y presentados en la tabla 7 y figura 5, donde el 19.4% considera que está en nivel moderado, el 27.2% de los usuarios participantes del estudio consideran con un nivel bajo la confianza ofrecida, y el 53.5% considera que la confianza ofrecida está en un nivel alto. Estos resultados indican que más de la mitad de usuarios (53.5%) consideran que la entidad les brinda la confianza necesaria para que puedan realizar sus trámites, entendiéndose que esta confianza es gracias al esfuerzo por una adecuada administración eficiente y eficaz por parte de la Municipalidad en base a los buenos resultados en beneficio de los ciudadanos.

Tabla 11

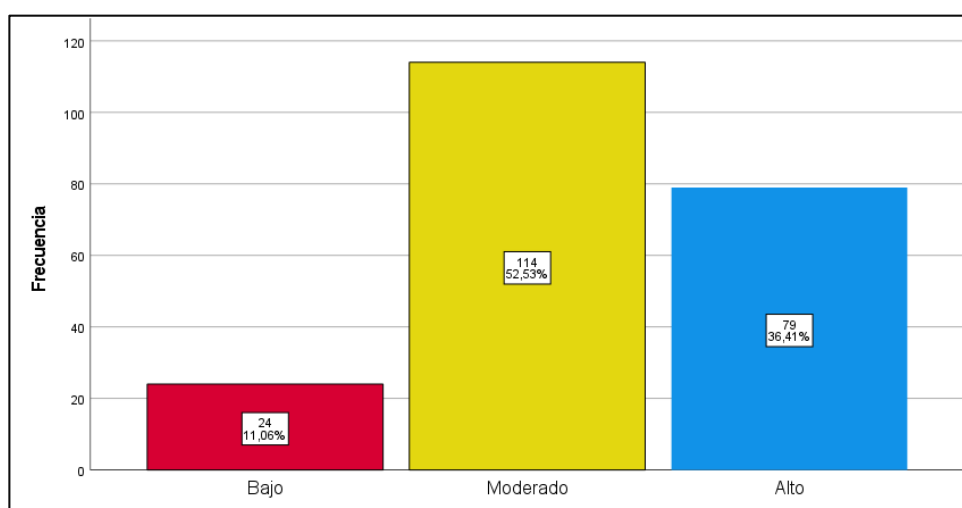
¿Cómo es la gestión de entrega en la Municipalidad Distrital de Umari?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	11,1	11,1	11,1
	Moderado	114	52,5	52,5	63,6
	Alto	79	36,4	36,4	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra información recolectada tras la aplicación del instrumento sobre el nivel de gestión de entrega en la Municipalidad Distrital de Umari.

Figura 6

¿Cómo es la gestión de entrega en la Municipalidad Distrital de Umari?



Nota. La figura muestra el nivel de gestión de entrega en la Municipalidad Distrital de Umari.

Interpretación

Se pueden ver los resultados de la pregunta propuesta plasmados y presentados en la tabla 8 y figura 6, donde se observa que el 11.1% de los ciudadanos participantes del estudio considera con un nivel bajo la gestión de entrega, el 36.4% considera que la gestión de entrega está en un nivel alto y el 52.5% considera que está en nivel moderado. Estos resultados indican que el 52.5% considera que la Municipalidad Distrital de Umari les brinda una gestión de entrega regular, resaltando que los funcionarios aún no están cumpliendo con la aplicación oportuna y correcta de los procedimientos, así como las tasas administrativas.

Tabla 12

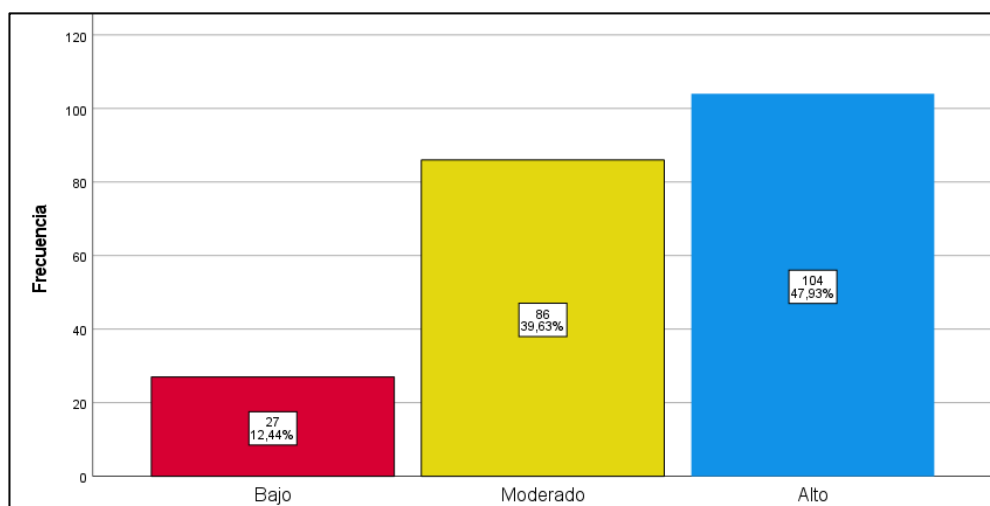
¿Cómo es la accesibilidad en la Municipalidad Distrital de Umari?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	12,4	12,4	12,4
	Moderado	86	39,6	39,6	52,1
	Alto	104	47,9	47,9	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra información recolectada tras la aplicación del instrumento sobre el nivel de accesibilidad en la Municipalidad Distrital de Umari.

Figura 7

¿Cómo es la accesibilidad en la Municipalidad Distrital de Umari?



Nota. La figura muestra el nivel de accesibilidad en la Municipalidad Distrital de Umari.

Interpretación

Se pueden ver los resultados plasmados en la tabla 9 y figura 7, donde el 12.4% de los usuarios consideran con un nivel bajo la accesibilidad hacia la Municipalidad Distrital de Umari, el 39.6% considera que está en nivel moderado y el 47.9% considera que la accesibilidad está en un nivel alto. Estos resultados indican que el 47.9% de los usuarios consideran que la entidad ofrece una accesibilidad de nivel alto a los usuarios, indicando que la Municipalidad se preocupa por implementar las mejores condiciones así poder brindar los diferentes servicios de manera más inclusiva y sencilla a través de diferentes canales de atención.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con relación al objetivo general de estudio, describir cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024, los resultados obtenidos fueron que el 43.3% (tabla 3) indican que la calidad de servicio es alta, y el 31.3% lo considera en un nivel moderado. Resultados contradictorios encontró Suca (2022) en su investigación gestión de la calidad de servicio público en las municipalidades provinciales de Puno 2019, concluyó que luego de aplicar su estudio a 13 municipalidades, todos presentan un nivel de servicio muy básico; así mismo, ninguna municipalidad alcanzó el nivel moderado o nivel alto. Resultados similares fueron encontrados por Moreno (2021) en su investigación percepción de la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019, concluyó que la mayoría de los usuarios no se sienten satisfechos con los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Pacora. Galvis (2011) menciona que la calidad del servicio se define como una combinación de numerosos elementos o características, como la cortesía, la puntualidad, la entrega sin defectos y el precio justo, evaluados por los usuarios en función de su satisfacción con el cumplimiento de sus necesidades y expectativas. En ese contexto, se puede afirmar que la percepción de la calidad de servicio en las municipalidades viene a ser un tema que requiere mayor atención por parte de las gerencias municipales.

Con respecto al objetivo específico 1, identificar cómo es el trato profesional durante la atención en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024, los resultados obtenidos luego del análisis descriptivo fueron que el 62,7% considera que el trato brindado por los trabajadores públicos son de alta calidad, mientras que el 22.6% considera que se encuentra en un nivel moderado, resultados similares fueron encontrados por Phang (2020) en su tesis calidad de servicio de atención percibida por los contribuyentes de una institución pública en Lambayeque, octubre 2019, concluyó que el 52% de su muestra de estudio se encuentran satisfechos por la empatía que presentan los trabajadores de la institución pública, por otro lado Bernal et al.(2019) en su investigación evaluación de la calidad de servicio en la administración

publica en México, concluyó que la empatía que brindan los trabajadores al momento de atender a los clientes se encuentra en con un nivel de satisfacción de 36%. Es importante mencionar que el trato profesional se refiere al comportamiento respetuoso, cortés y ético que debe mostrarse en entornos profesionales, como lugares de trabajo, instituciones y entornos de servicios. Abarca una gama de acciones y actitudes que demuestran respeto por los demás, cumplimiento de estándares profesionales y compromiso de brindar servicios de alta calidad. Esto quiere decir que el trato profesional que perciben las personas que acuden a contar con el servicio de una institución pública se encuentra en un nivel promedio.

Respecto al objetivo específico 2, describir cómo es la información que brinda la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024, se encontró los siguientes resultados que fueron plasmados en la tabla 4, los cuales indican que el 22.6% perciben como moderado la calidad de información que brinda la Municipalidad; por otro lado, el 63.6% considera que la calidad de la información es alta. Esto se debe a que los trabajadores públicos cumplen el objetivo de orientar y brindar la correcta información a sus usuarios; resultados similares presentó Castillo et al. (2020) en su artículo calidad de servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano, concluyendo que el 52.7% de su muestra de estudio mencionan que están en un nivel alto en cuanto a la información de brindan. Esto repercute en la seguridad que tiene la ciudadanía al solicitar un servicio.

Respecto al objetivo específico 3, identificar cómo es el tiempo de provisión en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024, el 48.8% considera que el tiempo de provisión es de alta calidad, por otro lado, el 26.3% considera que es de una calidad moderada y el 24.9% considera que es de baja calidad. Siendo el mayor porcentaje la alta calidad en el tiempo de provisión, esta se debe a que los trabajadores cumplen objetivamente con sus roles en el trabajo. Phang (2020), en su tesis calidad de servicio de atención percibida por los contribuyentes de una institución pública en Lambayeque, octubre 2019, encontró resultados similares en cuanto a la calificación alta, ya que un 48.0% considera que el tiempo de respuesta a sus solicitudes se

realizan relativamente rápidas, con ello se puede indicar que cuentan con un sistema que prioriza las solicitudes de los usuarios.

Respecto al objetivo específico 4, describir cómo es la gestión de entrega en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024, el 36.4% considera que la calidad en la gestión de entrega es alta, mientras que el 52.5% considera que la gestión de entrega es moderada y el 11.1% lo considera con una calidad baja. En el caso de Castillo et al. (2020), en su artículo calidad de servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano, obtuvo que el 45.5% de la muestra calificó a la capacidad de respuesta como buena, lo cual guarda cierta diferencia porcentual con los resultados de la presente investigación, dando a entender que los usuarios esperan que los tramites sean realizados con el tiempo estimado.

Respecto al objetivo específico 5, describir cómo es la accesibilidad en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024, el 47.9% considera que la calidad en la accesibilidad es alta, el 39.6% considera que es moderada y el 12.4% considera que la accesibilidad es baja. Los resultados son el reflejo de que la municipalidad está gestionando de manera moderada los canales de atención al usuario. Por otro lado, Santos (2021) en su investigación calidad de servicio del área administrativo y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, periodo 2018, encontró que el 46.01% de la muestra encuestada calificó como malos los elementos tangibles del área en el estudio y el 27.7% calificó como regular. Dichos resultados evidencian que en el ámbito del presente estudio tienen una accesibilidad mayor a los antecedentes de estudio, evidenciando que cuenta con las condiciones para brindar a la ciudadanía un mejor servicio.

Respecto al objetivo específico 6, describir cómo es la confianza que brinda la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024, el 53.5% califica a la confianza de alta calidad, el 19.4% lo considera de calidad moderada y el 27.2% considera con un nivel bajo, resultados muy similares presentó Castillo et al. (2020) en su artículo calidad de servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano quien concluyó que el 53.1% de la muestra se encuentra satisfecha con dicha dimensión, estos resultados nos acercan más a la realidad de los usuarios, ya que como profesionales debemos actuar de manera consecuente para transmitir confianza.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que, según los resultados presentados en la tabla 3 y figura 1, el 25.3% de los ciudadanos participantes del estudio considera que la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Umari está en un nivel bajo, el 31.3% que está en nivel moderado y el 43.4% que está en un nivel alto. Estos resultados indican que la calidad de servicio brindado por la entidad pública se encuentra en nivel moderado–alto. Esto se debe a que los funcionarios públicos cumplen con brindar de manera adecuada con los requerimientos y las necesidades a través de los diferentes bienes y servicios solicitados por los usuarios.
2. Se concluye que, según los resultados de la pregunta propuesta están plasmados y presentados en la tabla 4 y figura 2, se observa que el 14.7% de los ciudadanos participantes del estudio considera con un nivel bajo el trato profesional durante la atención, el 22.6% considera que está en nivel moderado y el 62.7% considera que el trato profesional está en un nivel alto. Estos resultados indican que más de la mitad de la muestra (62.7%) siente un trato profesional adecuado de parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Umari, esto debido a que los funcionarios públicos cuentan con la capacidad y el profesionalismo con un comportamiento respetuoso, cortés y ético a la hora de brindar un servicio solicitado por el usuario.
3. Se concluye que según los resultados de la pregunta propuesta están plasmados y presentados en la tabla 5 y figura 3 se observa que el 13.8% de los ciudadanos participantes del estudio considera con un nivel bajo la información que brinda la municipalidad, el 22.6% lo considera con un nivel moderado y el 63.6% considera que la información brindada tiene un nivel alto. Estos resultados indican que más de la mitad de la muestra (63.6%) siente que la información que brinda la Municipalidad Distrital de Umari es de alto nivel, resultados que reflejan que los funcionarios públicos cuentan con los conocimientos sobre los distintos servicios que brinda la Municipalidad de Umari y cumplen con brindar la orientación necesaria a los usuarios.

4. Se concluye que, según los resultados de la pregunta propuesta los cuales están plasmados y presentados en la tabla 6 y figura 4, se observa que el 24.9% de los ciudadanos participantes del estudio considera con un nivel bajo el tiempo de provisión, el 26.3% considera que está en nivel moderado y el 48.8% considera que el tiempo de provisión está en nivel alto. Estos resultados indican que el 48.8% considera el tiempo de provisión de la Municipalidad Distrital de Umari es el adecuado, reflejando que la entidad viene cumpliendo con la estimación de los tiempos de entrega, por lo que los usuarios no tienen que esperar demasiado tiempo para tener respuesta a sus necesidades y requerimientos, aunque es necesario que este porcentaje incremente por lo menos a más del 50%.
5. Se concluye que, según los resultados de la pregunta propuesta los cuales están plasmados y presentados en la tabla 7 y figura 5, se observa que el 27.2% de los ciudadanos participantes del estudio considera con un nivel bajo la confianza ofrecida, el 19.4% considera que está en nivel moderado y el 53.5% considera que la confianza ofrecida está un nivel alto. Estos resultados indican que el 53.5% considera que la Municipalidad Distrital de Umari les brinda la confianza necesaria que necesitan para realizar sus trámites, entendiéndose que esta confianza es gracias al esfuerzo por una adecuada administración eficiente y eficaz por parte de la Municipalidad en base de los buenos resultados en beneficio a los ciudadanos.
6. Se concluye que, según los resultados de la pregunta propuesta los cuales están plasmados y presentados en la tabla 8 y figura 6, se observa que el 11.1% de los ciudadanos participantes del estudio considera con un nivel bajo la gestión de entrega, el 52.5% considera que está en nivel moderado y el 36.4% considera que la gestión de entrega está en nivel alto. Estos resultados indican que el 52.5% considera que la Municipalidad Distrital de Umari les brinda una gestión de entrega regular. Estos resultados muestran que los usuarios no están totalmente de acuerdo con la aplicación oportuna y correcta de los procedimientos, así como las tasas que maneja la entidad para los diferentes servicios que brinda.
7. Se concluye que, según los resultados de la pregunta propuesta los cuales están plasmados y presentados en la tabla 9 y figura 7, se observa

que el 12.4% de los ciudadanos participantes del estudio considera con un nivel bajo la accesibilidad de la Municipalidad Distrital de Umari les brinda una gestión de entrega regular, el 39.6% considera que está en nivel moderado y el 47.9% considera que la accesibilidad está en nivel alto. Estos resultados indican que el 47.9% considera que la Municipalidad Distrital de Umari ofrece una accesibilidad alta a los usuarios. Indicando que la entidad se preocupa por implementar las mejores condiciones y poder brindar así los diferentes servicios de manera más inclusiva y sencilla a través de diferentes canales de atención. Aunque es de mucha importancia incrementar este nivel de porcentaje para una mejor y eficiente accesibilidad.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la municipalidad hacer el seguimiento necesario para que la calidad de servicio no baje de nivel. Esto puede hacerlo mediante encuestas aleatorias a usuarios o solicitando una calificación luego de haber recibido una atención en determinados servicios.
2. Se recomienda a la Municipalidad brindar capacitación periódica al personal municipal en habilidades de atención al cliente, resolución de problemas y comunicación efectiva. Es importante que el personal esté preparado para tratar a los ciudadanos con cortesía, empatía y eficiencia en todo momento.
3. Se recomienda a la Municipalidad organizar sesiones informativas y talleres presenciales o virtuales donde los colaboradores y ciudadanos puedan conocer en detalle los servicios municipales, los proyectos en marcha y los planes futuros. Estas actividades también pueden ser espacios para recopilar el feedback y sugerencias de los participantes.
4. Se recomienda a la Municipalidad hacer un diagnóstico de los procesos documentarios para identificar y eliminar trámites innecesarios o burocráticos que dificulten la atención ágil de las solicitudes ciudadanas. Esto puede implicar la revisión y simplificación de formularios, procedimientos y requisitos documentales.
5. Se recomienda a la Municipalidad evaluar los documentos de gestión, así como los tasas que maneja para cada uno de los diferentes servicios que brinda a la población, con el fin de manejar la aplicación más eficiente de los procedimientos y otorgando beneficios y facilidades de pago a usuarios que acuden frecuentemente.
6. Se recomienda a la Municipalidad promover la transparencia en la gestión municipal mediante la publicación de información relevante, así como la rendición de cuentas de forma periódica sobre el uso de los recursos públicos, la toma de decisiones y los resultados obtenidos. Esto puede contribuir a generar confianza y legitimidad en la administración municipal.
7. Se recomienda a la Municipalidad establecer más canales de comunicación efectivos, como la creación de canales de comunicación claros y accesibles

para que los ciudadanos puedan realizar mejor sus consultas, presentar quejas o solicitar servicios de manera más fácil y rápida. Esto puede incluir la habilitación de más líneas telefónicas, correos electrónicos, plataformas web u oficinas de atención presencial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castillo Castillo, I. (2020). *Análisis de la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Santo Domingo Morropón Piura 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Señor de Sipán]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7475>
- Castillo Salazar, R., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. (2020). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar, 4(2), 898. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>
- Defensoria del Pueblo. (2022). *La cuarta parte de quejas atendidas por la Defensoría del Pueblo en Lima son contra municipalidades*. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/la-cuarta-parte-de-quejas-atendidas-por-la-defensoria-del-pueblo-en-lima-son-contramunicipalidades/>
- Eriksson, M., Persson Osowski, C., Malefors, C., Björkman, J., & Eriksson, E. (2017). *Quantification of food waste in public catering services – A case study from a*. Waste Management(61), 415 - 422. doi:<https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.01.035>
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*.
- Hernández Barraza, V. (2017). *Las competencias emocionales del docente y su desempeño profesional*. Alternativas en Psicología, 21(37:83). Obtenido de <https://www.alternativas.me/attachments/article/147/06%20-%20Las%20competencias%20emocionales%20del%20docente.pdf>
- Hernández y Rodríguez, S. (2011). *Introducción a la Administración*. Mexico: Mc Graw hi.
- Hernández, L., & Méndez Prada, Z. (2017). *La corrupción en la contratación estatal ¿entre la etiqueta y la acción social?* Revista de derecho público(86), 7-31. doi:DOI 10.5354/0718-5249.2017.XXXXX

- León P. (2018). *Calidad del servicio en el Gobierno autónomo descentralizado del cantón San Miguel de Bolívar, para fortalecer su imagen institucional* [Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8025>
- López Fernández, L. A., & Pérez Lázaro, J. J. (2014). *Profesionalismo en salud*. 21. Escuela Andaluza de Salud Pública.
- Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrea, & Huete, L. (2011). *Administración de servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios*. (2 ed.). Pearson Educación.
- Loza Bendezu, M. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de San Juan de Castrovirreyna 2021* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/items/5d0ae074-94ce-4a1c-969a-7e7e5a336e2e>
- Luna Espinoza, I., & Torres Frago, J. (2022). *Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec*. Universidad Nacional de México(67(1)), 90-118. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8387461>
- Mejía, E., & Medina, G. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la imagen corporativa de la municipalidad distrital de cerro colorado* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional. Obtenido de con la imagen corporativa de la municipalidad distrital de cerro colorado, año 2019
- Ministerio del Interior. (2014). *Empatía su aplicación en la unión pública*. Obtenido de <https://www.mininter.gob.pe/sites/default/files/11.02.22%20Empat%C3%ADa%20y%20su%20aplicaci%C3%B3n%20en%20la%20funci%C3%B3n%20p%C3%BAblica.pdf>
- Moreno Vidal, D. (2021). *Percepción en la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019* [Tesis de pregrado, Universidad

Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4016>

Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, N. T. (17 de Noviembre de 2022). Perú. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3856098/Norma%20Tecnica%20-%20Gestion%20de%20la%20Calidad%20de%20Servicios_16%2011%2022%5BF%5D.pdf.pdf?v=1669046415

Paredes Alvarez, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31256/simple-search?query=&sort_by=score&order=desc&rpp=10&filter_field_1=subject&filter_type_1>equals&filter_value_1=ORGANIZACI%C3%93N&filter_field_2=author&filter_type_2>equals&filter_value_2=Paredes+Alvar

Pedraza Melo, N. (2019). *Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud*. Estado, Gobierno, Gestión Pública(23), 25 - 49. doi:<https://revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/36814>

Perez-Benites, W., Serrano-Aguilar, J., Colcha-Ortiz, R., & Moreno-Albuja, M. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354894>

Phang Sialer, C. (2020). *Calidad de servicios de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, Lambayeque 2019* [Tesis de posgrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/3027>

Rodiman Gunawan, A., Wahyuni S, & Jugrizen. (2018). *Effect of Marketing Mix, Service Quality, Islamic Values and Institutional Image on Studentsâ*

Satisfaction and Loyalty. Expert Journal of Marketing. Obtenido de <https://marketing.expertjournals.com/23446773-611/>

Santos Nieto, M. (2019). *Calidad de servicio del área administrativo y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Huánuco Periodo 2018* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6699>

Suca Idme, F. (2022). *Gestión de la calidad del servicio público en las Municipalidades Provinciales de la Región de Puno* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Juliaca]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.unaj.edu.pe/handle/UNAJ/208>

SY Corvo, H. (2019). Obtenido de *Calidad en servicio al cliente: importancia, fuentes*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/calidad-servicio-al-cliente/>

Torres Richarti, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49356>Trujillo

Alvarez , M. (2022). Percepción de la calidad de servicios Públicos Municipales en tiempos de COVID-19 en el Distrito de Chinchao 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Insitucional. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8174>

Trujillo Alvarez, M. (2022). *Percepción de la calidad de servicio públicos Municipales en tiempo de COVID-19 en el distrito de Chinchao 2021* [Tesis de maestrías, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8174>

Zidney Danilo, C. (2021). *La calidad de servicio en la municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco, 2021* [tesis de pregrado, Universidad de Huánuco].

Repositorio Institucional. Obtenido de
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3202>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Llanto Eduardo, J. (2024). *Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UMARI, HUÁNUCO 2024”

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	METODOLOGÍA
GENERAL ¿Cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024?	GENERAL Determinar cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024	VARIABLE Calidad de servicio	ENFOQUE Cuantitativo
ESPECÍFICOS ¿Cómo es el trato profesional durante la atención en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024? ¿Cómo es la información que brinda la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024? ¿Cómo es el tiempo de provisión en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024? ¿Cómo es la gestión de entrega en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024? ¿Cómo es la accesibilidad en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024? ¿Cómo es la confianza en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024?	ESPECÍFICOS - Identificar cómo es el trato profesional durante la atención en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024 - Describir cómo es la información que brinda la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024 - Identificar cómo es el tiempo de provisión en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024 - Describir cómo es la gestión de entrega en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024 - Describir cómo es la accesibilidad en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024 - Describir cómo es la confianza que brinda la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024	DIMENSIONES - Trato profesional - Información - Tiempo de provisión - Resultados de la gestión de entrega - Accesibilidad - Confianza	TIPO Aplicada NIVEL Descriptivo DISEÑO No experimental POBLACIÓN 1149 MUESTRA 217 TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario

ANEXO 2

INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INSTRUCCIONES:

- La presente investigación tiene el objetivo de Determinar cómo es la calidad de los servicios la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco 2024.
- El presente cuestionario es anónimo, su información será utilizada de forma confidencial y solo para fines de investigación.
- A continuación, se presentan las preguntas, por favor, exprese sus opiniones y experiencias libremente
- Instrucciones: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, por lo que debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

Respuestas	Valoración
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Tabla 13

Cuestionario

Variable: calidad de servicio	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Trato profesional durante la atención					
¿El funcionario público le demostró un trato amable durante su atención?					
¿El funcionario público cuenta con la preparación y capacidad para atender sus solicitudes?					
Dimensión: Información					
¿El funcionario público le brinda la información clara sobre su trámite cuando lo solicita?					
¿El funcionario público mantiene una conversación fluida y sencilla mientras lo atiende?					
Dimensión: Tiempo de provisión					
¿El tiempo de atención de su solicitud fue menor de lo que esperaba?					
¿El tiempo para ser atendida por un funcionario público es el adecuado?					
Dimensión: Gestión de entrega					
¿El servicio que solicita tiene algún costo?					
¿Atienden de manera correcta el servicio que solicita?					
¿El trámite que tiene que realizar es de fácil entendimiento y fáciles de presentar?					
Dimensión: Accesibilidad					
¿Los canales de atención (ventanilla, correo y teléfono) de la municipalidad están siempre dispuestos a atender sus solicitudes?					
¿Considera que los horarios de atención son adecuados?					
¿Considera que los funcionarios públicos conocen y se comunican con idiomas que se hablan en su zona, como el quechua?					
Dimensión: Confianza					
¿La municipalidad le brinda la confianza necesaria para que usted pueda realizar sus solicitudes?					
¿Usted puede conocer el proceso de su trámite?					

ANEXO 3

CARTA DE AUTORIZACIÓN



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

UMARI, 09 DE MAYO DE 2024

CARTA N°008-2024-MDU-GRH

SEÑOR : JUNIOR LLANTO EDUARDO

ASUNTO : AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

Por la presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente a nombre de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Umari, y otorgarle la **AUTORIZACION** a lo solicitado por el Bach. **JUNIOR LLANTO EDUARDO**, para realizar el trabajo de investigación científica titulado **"CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UMARI, HUANUCO 2024"** para ser ejecutado en los meses de mayo y junio.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad de brindarle mi especial estima personal.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UMARI

[Firma]
C.P.C. Nilton Ivan Asencios Tarazona
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS (E)

ANEXO 4

BASE DE DATOS

	 folio	 p1	 p2	 p3	 p4	 p5	 p6	 p7	 p8	 p9	 p10	 p11	 p12	 p13	 p14
1	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00
2	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00
3	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00
4	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
5	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00
6	6,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
7	7,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
8	8,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9	9,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10	10,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11	11,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
12	12,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
13	13,00	2,00	3,00	2,00	3,00	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	1,00	2,00	1,00
14	14,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00
15	15,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
16	16,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00
17	17,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
18	18,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
19	19,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00
20	20,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
21	21,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
22	22,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
23	23,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
24	24,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
25	25,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	5,00
26	26,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
27	27,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
28	28,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00
29	29,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
30	30,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00
31	31,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00
32	32,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00
33	33,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	4,00	4,00	1,00	5,00	5,00	4,00
34	34,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	1,00	5,00	5,00
35	35,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
36	36,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
37	37,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00
38	38,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
39	39,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
40	40,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00
41	41,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	1,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
42	42,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
43	43,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
44	44,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
197	197,00	1,00	2,00	2,00	4,00	1,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00
198	198,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	1,00
199	199,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
200	200,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	1,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	1,00
201	201,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	1,00	1,00	1,00
202	202,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00
203	203,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	1,00	1,00
204	204,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00	1,00
205	205,00	2,00	2,00	2,00	4,00	1,00	2,00	3,00	3,00	4,00	1,00	4,00	3,00	2,00	1,00
206	206,00	4,00	3,00	2,00	4,00	1,00	2,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	1,00	2,00
207	207,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
208	208,00	4,00	3,00	3,00	4,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	2,00	4,00	4,00	2,00	3,00
209	209,00	1,00	1,00	2,00	4,00	1,00	2,00	5,00	1,00	2,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00
210	210,00	4,00	3,00	2,00	4,00	1,00	3,00	3,00	4,00	4,00	1,00	2,00	3,00	1,00	1,00
211	211,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	2,00	1,00	3,00	3,00	1,00	2,00	4,00	1,00	1,00
212	212,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
213	213,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	1,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	1,00
214	214,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00
215	215,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	1,00
216	216,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00
217	217,00	4,00	5,00	4,00	4,00	1,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00

Nota. Bases de datos SPSS