



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO MENOR PUEBLO
NUEVO DE CONTA, DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL, CAÑETE, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

AUTOR

**VILLALOBOS CONDE, GEANCARLO ALFREDO
ORCID:0000-0002-6147-1661**

ASESOR

**ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID:0000-0001-9618-6177**

**CHIMBOTE-PERÚ
2024**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0224-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **23:08** horas del día **14** de **Noviembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Miembro
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO MENOR PUEBLO NUEVO DE CONTA, DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL, CAÑETE, 2024**

Presentada Por :

(2511191109) **VILLALOBOS CONDE GEANCARLO ALFREDO**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Miembro

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO MENOR PUEBLO NUEVO DE CONTA, DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL, CAÑETE, 2024 Del (de la) estudiante VILLALOBOS CONDE GEANCARLO ALFREDO, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 11% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 30 de Diciembre del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios, por la salud, la vida y el poder estudiar, y culminar satisfactoriamente el trabajo de investigación.

A mis padres Jaime Villalobos y Felicita Conde; este logro es un testimonio de su inmenso amor y dedicación; valoro mucho las lecciones de vida que me han impartido y por el cariño que siempre me han brindado. Mi gratitud hacia ustedes es imposible de expresar completamente; esta tesis es un tributo a su legado y a la eterna admiración que siento por ustedes. Gracias por ser los mejores padres del mundo.

Agradecimiento

A mi esposa, que es el pilar de mi vida. Por el cual lucho día a día, que es el motor que impulsa para seguir adelante y no rendirme.

A todos mis docentes durante mi pregrado por sus consejos y enseñanzas a mi asesora en el desarrollo de mi Proyecto de Tesis de titulación y a todos a mis seres queridos quienes son el motivo por el cual me esfuerzo tanto en la vida para darles lo mejor.

Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del Problema.....	1
II. Marco teórico	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Bases teóricas	18
2.3. Hipótesis.....	37
III. Metodología.....	38
3.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación.....	38
3.2. Población.....	39
3.3 Operacionalización de las variables	40
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.5 Método de análisis de datos	41
3.6 Aspectos éticos.....	42
V. Discusión	64
VI. Conclusiones	95
VII. Recomendaciones.....	97
Referencias bibliográficas	99
Anexos.....	108

Anexo 1. Carta de recojo de datos.....	108
Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación	109
Anexo 3. Matriz de Consistencia	110
Anexo 4. Instrumento de recolección de información	112
Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos (descripción de propiedades métricas: validez, confiabilidad, u otros)	114
Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros que corresponda a la investigación	133

Lista de tablas

Tabla 1. Características de los elementos tangibles en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024	44
Tabla 2. Características de la confiabilidad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.....	46
Tabla 3. Características de la capacidad de respuesta del personal de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024	48
Tabla 4. Características de la seguridad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.....	50
Tabla 5. Características de la empatía de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.....	52
Tabla 6. Características de las expectativas del usuario de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024	54
Tabla 7. Características del rendimiento percibido en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024	56
Tabla 8. Propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024	58

Lista de figuras

Figura 1. Características de los elementos tangibles en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024	45
Figura 2. Características de la confiabilidad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.....	47
Figura 3. Características de la capacidad de respuesta del personal de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024	49
Figura 4. Características de la seguridad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.....	51
Figura 5. Características de la empatía de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.....	53
Figura 6. Características de las expectativas del usuario de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.....	55
Figura 7. Características del rendimiento percibido en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024	57

Resumen

La investigación planteó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024; la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal, para la variable motivación laboral se tomó una población muestral de 50 usuarios recurrentes; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 18 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: Respecto a la variable calidad de servicio, el 64% de los usuarios están en desacuerdo en que la municipalidad cuenta equipos tecnológicos modernos, están en desacuerdo en que los procesos de servicio son rápidos; en relación a la satisfacción del usuario, el 72% están en desacuerdo en que el personal mantiene un lenguaje verbal (tono de voz, asertividad) adecuado. Se concluye, que el personal de la municipalidad no brinda un servicio rápido debido a que no se cuenta con personal suficiente para atender a los distintos servicios que requiere el usuario; del mismo modo, no se cuenta con equipos tecnológicos modernos (computadoras impresoras, laptops) que permitan realizar alguna solicitud o trámite de manera eficaz, cabe decir que el lenguaje verbal que aplican los trabajadores no es el más adecuado; por ende, el usuario no queda totalmente satisfecho.

Palabras clave: documentos públicos, servicio de oficina, organización

Abstract

The research raised as a general objective: To establish a proposal to improve the quality of service for user satisfaction in the Municipality of the Minor Population Center Pueblo Nuevo de Conta, District of Nuevo Imperial, Cañete, 2024; the research was of a quantitative type, descriptive level of proposal, non-experimental cross-sectional design, for the variable work motivation a sample population of 50 recurring users was taken; To collect the information the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 18 questions on a Likert scale, the results were: Regarding the variable quality of service, 64% of users disagree that the municipality has modern technological equipment, they disagree that the service processes are fast; in relation to user satisfaction, 72% disagree that the staff maintains adequate verbal language (tone of voice, assertiveness). It is concluded that the municipal staff does not provide a fast service because there is not enough staff to attend to the different services that the user requires; in the same way, there is no modern technological equipment (computers, printers, laptops) that allow any request or procedure to be made efficiently, it must be said that the verbal language used by the workers is not the most adequate; therefore, the user is not completely satisfied.

Keywords: public documents, office service, organization

I. Planteamiento del Problema

La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios y se basa en el conocimiento de las necesidades del ciudadano y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio con el fin de incrementar la satisfacción de la población. Asimismo, la calidad del servicio es un elemento fundamental en el ejercicio de la función municipal, donde la satisfacción de necesidades y expectativas a nivel municipal es percibida como una práctica de alto valor ciudadano; pues satisfacer los intereses de la ciudadanía es el eje de la calidad de servicio público; no obstante, se observan problemas que impiden una mejora continua en los procesos de atención al poblador, en primer lugar el funcionario no es transparente en la información que brinda; además, no muestra capacidad de empatía que permita resolver los problemas de una manera efectiva, no se mide el nivel de satisfacción a través de herramientas como el buzón de sugerencias o encuestas de satisfacción; cabe decir que este problema se da en diversas partes del mundo (Barboza & Tejada, 2023).

En España, los usuarios de las municipalidades presentan disconformidad con el servicio que reciben, puesto que en determinadas ocasiones los funcionarios no muestran capacidad empática, es decir existe un personal con modales, que, de un buen trato al usuario, del mismo modo se observa falta de interés para brindarle solución a las necesidades que tienen, por lo cual los reclamos se incrementan considerablemente; además la administración pública no cuenta con un instrumento normalizado que permita evaluar el nivel de satisfacción del usuario, generalmente se toman algunos modelos que se utilizan en mayor cuantía en el mundo organizacional, como lo es el modelo SERVQUAL (Vicuña et al., 2023).

Por otro lado, en Ecuador a pesar que los municipios cuentan con buen potencial tecnológico para generar un buen servicio, aún siguen presentando deficiencias en las instalaciones, equipos de informática, por ende, los colaboradores no logran atender correctamente a los ciudadanos dado que en cada área no se cuenta con una buena organización e incluso se observa que el personal no es suficiente para brindar un servicio rápido al ciudadano, además los índices de insatisfacción aumentan ya que se incrementan las quejas y reclamos de los pobladores (Calsina, Cahuana & Rado, 2023).

En Colombia, ofrecer servicios de calidad en entidades públicas ha ido deteriorándose al pasar de los años, por la falta de la empatía que tienen los colaboradores

ante los usuarios, debido a que en su ambiente laboral no es adecuado entonces cuando el usuario acude a la entidad pública a que atiendan sus necesidades se encuentran con colaboradores indispuestos a brindarles soluciones, sin una buena aptitud para ayudarlos con los trámites, entre otros, generando un ambiente tenso entre ambos y que los usuarios se quejen por una mala atención recibida, generando así insatisfacción y desprestigio en las organizaciones públicas (Caballero, 2024).

En Ecuador, las municipalidades brindan un servicio deficiente porque tienen procesos burocráticos, el cual puede ser causado porque los funcionarios o directivos no cumplen de manera eficaz sus funciones, también existe duplicidad de funciones entre los gobiernos regionales, municipalidades provinciales y distritales, con las unidades ejecutoras del gobierno central y los programas sociales, lo cual trajo como consecuencia la duplicidad en el uso de los recursos económicos, materiales y económicos, que perjudica no solo al erario nacional; sino también a la cálida de vida del poblador; cabe decir que a pesar que estos muestran insatisfacción, las quejas o reclamos solo se documentan y archivan pero nunca existe un seguimiento para resolver los problemas internos de las entidades (Cayatopa, 2024).

En el Perú, si bien es cierto las municipalidades están regida por un manual de organización y funciones (MOF), el cual detalla las funciones y perfil de los colaboradores de la gestión edil con referencia a cada área, esto no está asegurando la calidad de servicio ya que los funcionarios no están capacitados para dar una buena atención al ciudadano; además, no se calcula la satisfacción del usuario por diferentes indicadores, ya sea por calidad de atención, gestión de los tiempos de espera, transparencia en el servicio, las infraestructura en la que se están realizando las operaciones, por ende; si se midiera la satisfacción se podrían crear acciones para reducir los problemas y así satisfacer las exigencias y deseos de los beneficiarios (Güere y Yangali, 2023).

La realidad problemática local recae en que los colaboradores de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete no cuentan con la calidad de servicio adecuado, al contrario brindan más incertidumbre por no encontrarse capacitados e informados para lo que se requiere en sus puestos de trabajo y los procesos que se tienen que realizar para hacer un reclamo y/o queja, además de que los elementos tangibles como las computadoras son muy lentas por la poca capacidad que cuentan, las instalaciones no son apropiadas para la espera, los colaboradores y su trato hacia los usuarios no es amable ni cortés lo cual hace que éstos se encuentren disconformes e

insatisfechos con la atención recibida, si el problema persiste la población se mostrará desconfiada y además se considera que algunas personas por tener a familiares dentro de la institución pueden ser atendidas más rápido.

Por todo lo expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024?. Y para resolver el problema general se plantearon los siguientes **problemas específicos**: ¿Cuáles son las características de los elementos tangibles en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024?; ¿Cuáles son las características de la confiabilidad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024?; ¿Cuáles son las características de la capacidad de respuesta del personal de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024?; ¿Cuáles son las características de la seguridad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024?; ¿Cuáles son las características de la empatía de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024?; ¿Cuáles son las características de las expectativas del usuario de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024?; ¿Cuáles son las características del rendimiento percibido en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024?; ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024?

Para desarrollar el problema se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024. **Y como objetivos específicos:** Describir las características de los elementos tangibles en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024. Señalar las características de la confiabilidad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024. Identificar las características de la capacidad de respuesta del personal de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de

Nuevo Imperial, Cañete, 2024. Describir las características de la seguridad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024. Identificar las características de la empatía de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024. Describir las características de las expectativas del usuario de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024. Identificar las características del rendimiento percibido en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

La investigación cuenta con una justificación teórica; puesto que se presentaron teorías relevantes sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, para ello se acudió a la revisión bibliográfica de autores importantes, en este sentido la información que se presentará podrá ser utilizada por futuros estudiantes o investigadores a tal punto que puedan ampliar sus conocimientos sobre las variables estudiadas. Del mismo modo tiene una justificación práctica, ya que se creó una propuesta de un plan de mejora en base a los resultados, para ello la investigación presentó datos precisos sobre los errores en la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, con la finalidad de corregir los errores que están afectando a un mejor proceso de servicio, de esta manera se logró una mejora significativa el bienestar y satisfacción del usuario.

Finalmente presenta una justificación metodológica; dado que para el cumplimiento de los objetivos se tomó en cuenta un estudio de tipo cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, de diseño no experimental de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 50 usuarios de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024, para recopilar los datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 18 preguntas en escala de Likert, el cual fue validado por tres expertos, además para establecer la confiabilidad se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, de esta manera se tuvo dos nuevos cuestionarios que pueden servir como aporte para futuros investigadores.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Internacionales

Variable 1. Calidad de servicio

Calero (2022), en su tesis para optar el grado académico de magíster en administración pública para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Titulado: *Plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la unidad de matriculación y revisión vehicular del Gad Municipalidad de Ambato*. Tuvo como objetivo, determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 385 usuarios, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas en dónde los resultados fueron: El 75.4% consideran que los equipos de la organización tienen apariencia moderna, atractiva y funcional, el 65.8% mencionaron que las instalaciones de la entidad son visualmente modernas, limpias y aptas para un buen servicio, el 64.2% mencionaron que la apariencia de los empleados es atractiva y agradable, el 78.5.8% mencionaron que las material publicitario de la Unidad de Matriculación y Revisión Técnica Vehicular del GAD Ambato es clara, completa y sencilla, el 81.3% consideran que el servicio de la entidad es la adecuada, el 76.1% consideran que el trato de los colaboradores de la entidad es cortés, ágil y personalizada, el 80.3% mencionaron que el personal de la organización tiene receptividad y disposición de cambios, el 77.1% mencionaron que el personal de la entidad atiende con oportunidad y empatía, el 89.7% mencionaron que la capacidad del sistema de información de la organización resuelve a tiempo los requerimientos de información, el 70.8% mencionaron que en la entidad existe información disponible y accesible. Se concluye que: Los usuarios califican a la unidad de matriculación y revisión técnica vehicular GAD Ambato dentro de una escala de buena, conforme a la aplicación del modelo Servqual que permite evaluar las percepciones de los usuarios de acuerdo al servicio prestado. Las dimensiones del modelo de elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, demostraron que existe falencias en la publicidad el cual debe ser clara y sencilla,

el servicio prestado debe ser a tiempo, falta del personal en receptividad y disposición de cambios y proporción de inquietudes y alternativas de solución al usuario.

Acosta (2022), en su tesis para optar el grado académico de magíster en administración pública para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Titulado: *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 276 usuarios, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas en dónde los resultados fueron: El 82% mencionan que los empleados hacen seguimiento personalizado cuando presenta problemas con el producto, el 72% mencionan que recibieron de los empleados una información precisa y con sinceridad acerca de las condiciones del producto, el 89% consideran que el personal ofrece un servicio rápido y ágil, el 74% considera que el personal brinda total atención cuando requiere ayuda, el 71% mencionan que el personal dedica tiempo necesario para resolver dudas sobre el producto, el 78% consideran que el personal siempre se muestra amable cuando presento dudas sobre el producto, el 82% considera que el personal tiene la capacidad para responder a las necesidades, el 70% mencionan que se sienten totalmente conformes con la calidad del servicio recibido de la entidad, el 67% mencionan que la entidad se preocupa por el servicio. Se concluye si existe la relación entre las variables gestiona administrativa y la calidad del servicio de la administración de los cementerios de la ciudad de Ambato, la revisión literaria, teórica de artículos, libros y revistas se encontró estudios previos que ayudaron a comprender de mejor manera el problema y ayudaron a edificar un marco teórico sustentado y confiable.

López y Chávez (2022), en su tesis para optar el título de magíster en gestión pública para la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador. Titulado: *Evaluación de la calidad del servicio que brinda el GAD Municipal del cantón San Vicente dentro del área de turismo*. Tuvo como objetivo, evaluar la calidad del servicio que brinda el GAD Municipal del cantón San Vicente dentro del área de turismo. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 138 usuarios, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 9 preguntas en dónde los resultados fueron: El 88% consideran que los medios de pagos son los adecuados,

el 87% consideran que los medios de pagos son accesibles y ahorran tiempo, el 86% mencionan que la entidad proporciona facilidad de créditos, el 77% mencionan que brindan información mensual sobre promociones, el 75% mencionan que brindan información sobre la variación precios en los productos, el 72% mencionan que obtienen boletas, facturas y reportes detallados de compras sin solicitarlos, el 92% mencionan que reciben los productos dentro del tiempo pactado, el 68% considera que la entidad resuelve los problemas anticipándose a ellos, el 91% mencionan que los comprobantes y facturas son entregados en el tiempo requerido. Se concluye que, la entidad necesita una adecuación en cuanto a recursos tecnológicos de última generación, dado que no son los más adecuado dado que con equipos de mayor tecnología ayudará la calidad del servicio; de igual forma los usuarios determinaron que el área de Turismo no promueve información adecuada sobre los requerimientos que necesitan los mismos al momento de solicitar un servicio, por último, la carencia de atención y satisfacción del servicio para atender sus solicitudes.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Zabala (2023), en su tesis para optar al título de Tercer Nivel para la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Titulado: *La gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo*. Tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 87 usuarios, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 9 preguntas en dónde los resultados fueron: El 80% mencionaron que encuentran satisfechos con el servicio que ofrece la entidad, el 72% mencionaron que calificarían de eficiente la atención por parte de la organización, el 82% consideran que deberían existir más puntos de recaudación de valores a pagar de la organización, el 65% consideran que sienten que están informados de los cambios e implementaciones de mejoras de la entidad debidamente, el 72% mencionaron que en la entidad el personal es cortés, amable y tiene disposición para ayudar, el 63% mencionaron que conocen de canales de comunicación para quejas, el 90% mencionaron que recomendarían el uso de servicio de la entidad, el 54% mencionaron que presentaron quejas alguna vez en la entidad. Se concluye que: El nivel de calidad de los servicios que ofrece el GAD Municipal del cantón Chambo a sus usuarios es regularmente bueno, ya que se detectó que existen aspectos positivos y otros negativos entre los positivos se encontró que están de acuerdo en que se trata de abordar los

problemas en el orden en que se presentan en el GAD, sin embargo la falta de colaboración por parte de los usuarios hace que sea más lenta la atención hacia los mismo esto a consecuencia de su escaso conocimiento previo sobre sus propios trámites.

Quindi (2023), en su tesis para optar al título de: licenciada en administración de empresas para la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Titulado: *Los servicios y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal*. Tuvo como objetivo, determinar los servicios y la incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Susca. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 138 usuarios, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 9 preguntas en dónde los resultados fueron: El 77% mencionaron que la entidad resolvió las dudas o apoyaron durante la gestión, el 62% mencionaron que los funcionarios del municipio han resuelto los reclamos, el 78% consideran que los funcionarios ofrecen rapidez de respuesta, el 89% consideran que el tiempo de tramite o servicio fue rápido, el 87% mencionaron que el personal brinda un trato amable y cortés, el 72% consideran que el lenguaje de los colaboradores de la organización fue claro y preciso, el 80% consideran que las instalaciones son agradables y limpias, el 72% mencionaron que las instalaciones físicas son visualmente modernas. Se concluye que: Los usuarios se encuentran ligeramente de acuerdo con la atención de los diferentes departamentos en el GAD Municipal en todos los aspectos como la modernidad tanto de instalaciones físicas como de los equipos y sobre todo con la buena atención e interés por parte de los funcionarios al realizar los trámites de manera rápida y eficiente para un buen desempeño del GAD Municipal.

Gancino (2020), en su tesis para optar el grado académico de magíster en administración pública para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Titulado: *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Tuvo como objetivo, determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 385 usuarios, para recopilar los datos

se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 13 preguntas en dónde los resultados fueron: El 88% consideran que la entidad posee equipos tecnológicos en buen funcionamiento para brindar una buena atención, el 72% consideran que la entidad muestra materiales visualmente atractivos, tales como afiches, murales informativos, carteles informativos para cada producto, entre otros, el 92% consideran que la entidad brinda información adecuada sobre los productos que ofrece, el 76% mencionan que encuentran ordenadas la distribución de los productos, el 70% mencionan que perciben un ambiente cómodo y agradable en la tienda, el 89% mencionan que reciben una atención personalizada, el 77% consideran que el personal muestra actitud positiva en la atención, el 82% mencionan que el personal brinda una imagen de honestidad y confianza, el 80% mencionan que recibieron buenos comentarios sobre la atención brindada en la entidad. El 71% consideran que el personal es comunicativo y asertivo en el servicio que brinda, el 67% consideran que el personal comprende con facilidad todas las necesidades, el 71% mencionan que la entidad permite realizar sugerencias o reclamos para mejorar la calidad del servicio, el 82% considera que los horarios de atención son convenientes para todos los usuarios. Se concluye que, las dimensiones de la calidad están debidamente abordadas en la agencia de tránsito lo que genera que los usuarios tengan una mayor probabilidad de estar satisfechos con el servicio recibido.

Nacionales

Variable 1. Calidad de servicio

Cueva (2023), en su tesis para optar el grado de maestría en gestión de los servicios de la salud para la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado: *Gestión municipal y calidad de servicio público en una municipalidad provincial, Madre de Dios, 2023*. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión municipal y calidad de servicio público en una municipalidad provincial, Madre de Dios, 2023. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 384 usuarios, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 7 preguntas en dónde los resultados fueron: El 81,54% consideran que la entidad posee equipos tecnológicos en buen funcionamiento para brindar una buena atención, el 76,46% consideran que la entidad muestra materiales visualmente atractivos, tales como afiches, murales informativos, carteles informativos para cada producto, entre otros, el 95,41% consideran que la entidad brinda información adecuada sobre los productos que ofrece, el 78,96% mencionan que

encuentran ordenadas la distribución de los productos, el 70,35% mencionan que perciben un ambiente cómodo y agradable en la tienda, el 89,55% mencionan que reciben una atención personalizada, el 65,79% consideran que el personal muestra actitud positiva en la atención, el 89,54% mencionan que el personal brinda una imagen de honestidad y confianza, el 80,49% mencionan que recibieron buenos comentarios sobre la atención brindada en la entidad. Se concluye que existe correlación positiva moderada con coeficiente de $\rho=0.542$, entre la gestión municipal y la calidad de servicio de los funcionarios con una significancia bilateral de ($p < 0.05$) a un nivel de confianza del 95%, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir a una mejor gestión municipal se tendrá una mejor calidad de servicios de los funcionarios.

Ayala y Blanco (2021), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en marketing y dirección de empresas para la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado: *Gestión municipal y calidad de servicio público, en una municipalidad distrital, 2021*. Tuvo como objetivo general, identificar la relación entre la gestión municipal y calidad de servicio público, en una municipalidad distrital, 2021. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 124 usuarios, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 9 preguntas en donde los resultados fueron: El 81,4% consideran que la entidad posee equipos tecnológicos en buen funcionamiento para brindar una buena atención, el 76,4% consideran que la entidad muestra materiales visualmente atractivos, tales como afiches, murales informativos, carteles informativos para cada producto, entre otros, el 95,1% consideran que la entidad brinda información adecuada sobre los productos que ofrece, el 78,9% mencionan que encuentran ordenadas la distribución de los productos, el 70,5% mencionan que perciben un ambiente cómodo y agradable en la tienda, el 89,9% mencionan que reciben una atención personalizada, el 65,7% consideran que el personal muestra actitud positiva en la atención, el 89,4% mencionan que el personal brinda una imagen de honestidad y confianza, el 80,4% mencionan que recibieron buenos comentarios sobre la atención brindada en la entidad. Se concluye que; existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021, es decir a medida que se mejore la gestión administrativa en la municipalidad, también mejora la calidad del servicio público.

Coyotopa (2022), en su tesis para optar el grado de maestro en gerencia de servicios de salud para la Universidad Señor de Sipán, Perú. Titulado: *Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022*. Tuvo como objetivo, determinar la relación entre la Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 176 usuarios, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 9 preguntas en dónde los resultados fueron: El 68,3% consideran que los medios de pagos son los adecuados, el 87,1% consideran que los medios de pagos son accesibles y ahorran tiempo, el 86,9% mencionan que la entidad proporciona facilidad de créditos, el 77,5% mencionan que brindan información mensual sobre promociones, el 65,6% mencionan que brindan información sobre la variación precios en los productos, el 78,3% mencionan que obtienen boletas, facturas y reportes detallados de compras sin solicitarlos, el 92,7% mencionan que reciben los productos dentro del tiempo pactado, el 65,8% considera que la entidad resuelve los problemas anticipándose a ellos, el 91,6% mencionan que los comprobantes y facturas son entregados en el tiempo requerido. Se concluye que el estado actual de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de JLO se ha estado desempeñando de manera incorrecta. Del mismo modo, la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad se encuentra en un nivel medio. Para ello se estableció y diseño un plan de mejora, la cual se basa en mejorar la calidad de servicio mediante la gestión administrativa.

Variable 2. Satisfacción del usuario

Roncal (2021), en su tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública para la Universidad San Martín de Porres, Perú. Titulado: *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de El Tambo, Huancayo, 2021*; tuvo el objetivo de establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad distrital de Huancayo, 2021. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 280 usuarios, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas en dónde los resultados fueron: El 65% de los usuarios considera a la tecnología como elemento clave para mejorar la calidad de servicio, el 65% de los usuarios considera que si se usa equipos modernos habrá mejor

atención, el 65% de los usuarios considera que la apariencia del colaborador es importante, el 65% de los usuarios considera que la atención que se le brinda es individualizada, el 65% de los usuarios considera la atención que se le brinda es conjunto, el 65% de los usuarios considera que en la entidad se prioriza el buen trato hacia el usuario, el 65% de los usuarios considera que los colaboradores muestran interés y voluntad en las operaciones que va a realizar, el 65% de los usuarios considera que los colaboradores se encuentran capacitados para brindarle una buena atención a los usuarios y se sientan satisfechos con ésta. Se concluye que: Existe relación moderada – porque el Rho de Spearman resultó 0.641 – entre las variables mencionadas en dicha entidad. En el mismo sentido, las hipótesis específicas fueron corroboradas resultando que en todas las dimensiones establecidas de calidad guardan relación moderada con la satisfacción del usuario y sus concernientes dimensiones (expectativa, el servicio brindado y la comunicación). Estos montos del estadístico Rho de Spearman fluctúan entre 0.471 y 0.751.

Aragón (2021), en su tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública para la Universidad Alas Peruanas, Perú. Titulado: *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Camaná, periodo 2021*. Tuvo como objetivo, determinar la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Camaná, periodo 2021. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 144 usuarios, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas en dónde los resultados fueron: El 70.2% de los usuarios considera que los colaboradores brindan confianza para que realicen sus operaciones correspondientes, el 52.6% de los usuarios considera que se cumple con sus necesidades cuando acude a la Municipalidad Provincial de Camaná; el 70.2% considera que tiene una comunicación amena con el colaborador mientras se le escucha o registra inquietudes, problemas, el 87.3% considera que se le brinda un servicio rápido, donde no tenga que pasar horas en la Municipalidad Provincial de Camaná, el 85.7% considera que siente incomodidad cuando no obtiene un servicio rápido, el 70.2% considera que los colaboradores se encuentran con disponibilidad de respuesta para su atención, el 50.4% considera que las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Camaná, son cómodas, el 70.2% considera que las oficinas de cada área cuentan con el espacio suficiente para que puedan transitar. Se concluye que; se demostró a través del Chi cuadrado un resultado de $X^2 = 111.960$, $gl = 4$, $p=0,00$, lo cual se acepta la hipótesis

alternativa planteada, determinando una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción; es decir, a más calidad de servicio mayor satisfacción tendrán los usuarios en la Municipalidad Provincial de Camaná, Periodo 2021.

Molina (2022), en su tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública para la Universidad Peruana del Centro, Perú. Titulado: *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico, social y medio ambiente de la Municipalidad Distrital De Locroja, Provincia De Churcampá, región Huancavelica*; tiene como objetivo determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampá, Región Huancavelica, 2021. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 86 usuarios, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas en dónde los resultados fueron: El 61% considera que los trabajadores de la municipalidad, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen, el 70% considera que los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio bueno acorde a sus necesidades, el 82% considera que alguna vez ha tenido algún problema con algún trabajador de la municipalidad, el 70% considera que las atenciones o servicios requeridos se realizan en el horario programado por la entidad, el 52% considera que los trabajadores muestran habilidad dentro del puesto que ejerce, el 86% considera que los trabajadores de la municipalidad le han mostrado amabilidad en la atención y oportuna, el 84% considera que los trabajadores de la municipalidad están atentos a apoyar a los usuarios, el 63% considera que los trabajadores de la municipalidad están dispuestos a ayudar a los usuarios con todas sus inquietudes. Se concluye que; existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampá, Región Huancavelica, 2021, donde se obtuvo el valor significancia bilateral de 0.000 que es menor de 0.05 y grado de Correlación de Pearson es altamente confiable por que arroja un resultado de ambas variables de 0.814, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Regionales y/o locales

Variable 1. Calidad de servicio

Arriola (2023), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración para la Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Titulado: *Relación entre la*

calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022; se planteó como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 351 usuarios, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 9 preguntas en dónde los resultados fueron: El 81,4% mencionan que los empleados hacen seguimiento personalizado cuando presenta problemas con el producto, el 72,7% mencionan que recibieron de los empleados una información precisa y con sinceridad acerca de las condiciones del producto, el 88,9% consideran que el personal ofrece un servicio rápido y ágil, el 67,4% considera que el personal brinda total atención cuando requiere ayuda, el 71,8% mencionan que el personal dedica tiempo necesario para resolver dudas sobre el producto, el 73,9% consideran que el personal siempre se muestra amable cuando presento dudas sobre el producto, el 89,4% considera que el personal tiene la capacidad para responder a las necesidades, el 75,8% mencionan que se sienten totalmente conformes con la calidad del servicio recibido de la entidad, el 67,1% mencionan que la entidad se preocupa por el servicio. Se concluye que, existe una relación significativa, positiva y con intensidad considerable, entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de Lima Metropolitana, en el año 2022. Dicha intensidad obtenida fue de $Rho = 0.623$, por lo que, si la Municipalidad de Lima Metropolitana analizada ofrece un servicio de calidad adecuado, la satisfacción del usuario incrementa, lo que permite reafirmar la elección de la hipótesis alterna. Ante ello, la calidad de servicio y la medición de esta a partir de sus 05 dimensiones, tiene como resultado la satisfacción del usuario.

Alarcón (2022), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración para la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Ate, 2022*. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Ate, 2022. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 381 usuarios, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 9 preguntas en dónde los resultados fueron: El 83,42% mencionan que los empleados hacen seguimiento personalizado cuando presenta problemas

con el servicio, el 72,77% mencionan que recibieron de los empleados una información precisa y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio, el 88,09% consideran que el personal ofrece un servicio rápido y ágil, el 67,42% considera que el personal brinda total atención cuando requiere ayuda, el 61,18% mencionan que el personal dedica tiempo necesario para resolver dudas sobre el servicio, el 73,39% consideran que el personal siempre se muestra amable cuando presento dudas sobre el servicio, el 59,64% considera que el personal tiene la capacidad para responder a las necesidades, el 65,68% mencionan que se sienten totalmente conformes con la calidad del servicio recibido de la entidad, el 67,11% mencionan que la entidad se preocupa por el servicio. Se concluye que existe relación entre las variables, siendo significativa ($p= ,000$) y de grado de correlación alta ($r= ,746$), de igual manera, se evidenció la existencia de relación entre la variable calidad de servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario, obteniéndose que fueron significativas y de grado de correlación moderada.

Rotondo (2023), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración y gerencia para la Universidad Ricardo Palma, Perú. Titulado: *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de un establecimiento de salud en la ciudad de Lima, 2023*. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre ambas variables, con la finalidad de identificar la insatisfacción de los clientes al momento de su atención. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 100 usuarios, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 9 preguntas en dónde los resultados fueron: El 68,325% consideran que los medios de pagos son los adecuados, el 87,41% consideran que los medios de pagos son accesibles y ahorran tiempo, el 86,94% mencionan que la entidad proporciona facilidad de créditos, el 77,51% mencionan que brindan información mensual sobre promociones, el 63,56% mencionan que brindan información precisa de los servicios, el 75,03% mencionan que se resuelven los problemas en un tiempo oportuno, el 83,72% mencionan que reciben los servicios dentro del tiempo pactado, el 67,8% considera que la entidad resuelve los problemas anticipándose a ellos, el 90,56% mencionan que los comprobantes y facturas son entregados en el tiempo requerido. Se concluye que: Existe relación significativa que tiene la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de un establecimiento de salud. Por otro lado, también se pudo concluir que las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía se relacionan significativamente con la satisfacción del cliente.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Gutiérrez (2021), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración para la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado: *La gestión municipal y su influencia en la satisfacción del ciudadano en un distrito del cono norte de Lima, 2021*. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión municipal en la satisfacción del ciudadano de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 70 usuarios, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas en dónde los resultados fueron: El 93% mencionaron que la entidad promueve la participación, el 78% mencionaron que la entidad considera las opiniones o sugerencias al planificar actividades de seguridad, el 65% mencionan que la entidad atiende las necesidades con programas sociales, el 63% mencionan que la entidad realiza los servicios de los programas sociales en el tiempo indicado, el 76% mencionan que la organización brinda información clara, concisa y completa sobre las actividades y servicios que brindan, el 88% mencionan que la entidad brinda horarios convenientes para la atención virtual, el 63% mencionan que la entidad rinde cuentas de los trabajos que realiza, el 72% mencionan que la entidad hace participar en la organización de las actividades. Se concluye que: La gestión municipal influye en la satisfacción del ciudadano de un distrito del Cono Norte de Lima, 2021. Se encontró que el p valor $< 0,05$ a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, lo que nos indica que existe correlación entre ambas variables.

Ambrosio (2022), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración para la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado: *La gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Lima, 2022*. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativo y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima, 2022. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 100 usuarios, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas en dónde los resultados fueron: El 83.21% mencionaron que el personal de la entidad actúa con responsabilidad en la realización de las labores, el 76.45% consideran que el personal de la entidad se desempeña con disciplina y firmeza, el 83.66% mencionaron que los servicios recibidos de la entidad satisfacen las expectativas, el 91.34% mencionaron que los servicios recibidos en la organización generan

confianza, el 76.92% mencionaron que la entidad tiene personal que garantiza un buen funcionamiento del equipamiento o mobiliario de las edificaciones, el 78.43% mencionaron que la entidad cuenta con personal encargado del mantenimiento de las instalaciones, el 86.55% consideran que la actitud de los trabajadores de la organización transmite confianza, el 77.34% mencionaron que la entidad brinda solución a los reclamos que realiza de manera inmediata. Se concluye que: Existe una relación positiva directa y alta entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios (coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,870) a un nivel del 1% de significancia; por lo cual se infiere que a una debida gestión administrativa se incrementará la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad distrital de Lima.

Acosta (2023), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración para la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado: *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023*. Tuvo como objetivo medir la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, en el año 2023. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 100 usuarios, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas en donde los resultados fueron: El 88.4% considera que la entidad cumple con el tiempo mencionado en la atención, para concluir con el trámite, el 76.8% considera que los empleados muestran un interés real por ayudar en la atención que brindaron, el 89.1% considera que la organización cumple con brindar un buen servicio desde la primera atención de la consulta o trámite, el 67.3% considera que la entidad cumple con los tiempos establecidos para concluir la consulta o trámite, el 68.1% considera que la entidad cumple con comunicar cuando la consulta o trámite está concluido, el 90.2% considera que los empleados brindan un servicio rápido y eficiente, el 88.3% considera que los empleados siempre tienen disposición de ayudar, el 80.2% considera que los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de las consultas o trámites. Se concluye que: Existe correlación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario, obteniéndose un coeficiente de Pearson $r=0.917$ y un p-valor de $0.000 < 0.05$, estos valores indican que existe correlación positiva fuerte y significativa entre las variables. Se concluye que, a mayor calidad de servicio, se presenta un mayor nivel de satisfacción en el usuario.

2.2. Bases teóricas

Variable 2. Calidad de servicio

La calidad de servicio en el sector público se refiere a la eficacia para satisfacer las necesidades y expectativas de todos los ciudadanos, así como para cumplir con los estándares y requisitos de calidad establecidos por las autoridades gubernamentales y los organismos reguladores; para identificar el nivel de calidad de servicio se debe evaluar la aplicación de 5 componentes, los cuales son fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles (Núñez y Villanueva, 2023).

Es una medida de cómo una organización entiende las necesidades de sus usuarios y satisface sus expectativas, entender cómo mejorar la calidad del servicio del producto es el paso clave para el crecimiento de cualquier organización; medir y mejorar la calidad del servicio es indispensable para hacer crecer tu negocio, pero esto requiere investigación y experiencia (Demarquet & Chedraui, 2022).

La calidad de servicio al usuario implica no solo satisfacer, sino también superar las expectativas de los usuarios, es un factor crucial, ya que de ella depende el éxito de un negocio, así como la adquisición y fidelización de usuarios, y las recomendaciones a otros consumidores; se puede lograr esto al ponerte en el lugar de los compradores y anticipar problemas o dificultades que puedan generar malas experiencias durante el proceso de compra o con los productos (Huarcaya & Flores, 2023). Es esencial conocer lo que el público busca, ya que los consumidores exigen cada vez más calidad en el servicio; como marcas, se tiene la responsabilidad de cumplir con las expectativas del comprador, la competencia en el mercado es amplia, y es valioso destacar entre la multitud para captar la atención del público.

Importancia de la calidad de servicio

La calidad es importante porque mejora la satisfacción del usuario, un producto o servicio de calidad satisface las necesidades y expectativas del usuario, lo que se traduce en una mayor satisfacción y fidelidad del usuario; aumenta la competitividad, un producto o servicio de calidad mejora la imagen de la entidad u organización y la hace más competitiva en el mercado; reduce los costos, un producto o servicio de calidad reduce los costos de producción y los costos asociados a la atención al usuario y a la garantía (Solís, 2023). La calidad es un aspecto fundamental para mejorar la satisfacción del usuario, aumentar la competitividad y reducir los costos. Para mejorar la calidad de los productos y servicios, es necesario seguir una serie de pasos que permiten identificar las necesidades y expectativas

del usuario, establecer los requisitos y especificaciones del producto o servicio, diseñar el producto o servicio, producir el producto o prestar el servicio, verificar la calidad del producto o servicio y mejorar continuamente.

Beneficios de una buena calidad de servicio

Entre los principales beneficios se destacan; coherencia de los productos o servicios

Una de las principales ventajas de un sistema de gestión de calidad es su capacidad para garantizar la consistencia de los productos o servicios, al establecer normas y procedimientos claros, la entidad puede garantizar que cada producto o servicio cumpla con los mismos criterios de calidad, esto crea una experiencia uniforme para los usuarios, genera confianza y promueve la lealtad a la marca; cumplir las expectativas de los usuarios, un sistema de gestión de la calidad también permite a la entidad comprender mejor las expectativas y necesidades de sus usuarios, al recopilar información sobre los requisitos específicos de los usuarios, la entidad puede adaptar sus productos o servicios para cumplirlos con mayor precisión (Huamán & Calanchez, 2024).

Esto se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios, ya que sus expectativas se tienen plenamente en cuenta; y se logra la fidelización de usuarios, la retención de usuarios es un elemento clave para el éxito institucional, un sistema de gestión de la calidad contribuye a fortalecer la lealtad de los usuarios ofreciéndoles productos o servicios de calidad constante, cuando los usuarios están satisfechos y confían en la calidad de los productos o servicios, es más probable que permanezcan leales a la entidad, recomienden sus productos o servicios a otras personas y establezcan una relación a largo plazo (Huamán & Calanchez, 2024).

Dimensión 1. Elementos tangibles

Hace referencia a todo aquello que es material y puede ser percibido con alguno de los cinco sentidos, este proceso implica utilizar elementos físicos, visuales y sensoriales para representar y comunicar la calidad y los beneficios de un servicio, al hacerlo, las entidades pueden ofrecer una experiencia más agradable y completa, ayudando a los usuarios a comprender y valorar mejor el servicio que reciben (Terán et al., 2021). El funcionamiento de los activos tangibles en una entidad es un factor determinante para su operatividad y crecimiento; estos recursos físicos son fundamentales para ejecutar las actividades diarias y alcanzar los objetivos estratégicos.

Los elementos tangibles de una entidad se refieren a aquellos recursos físicos que se pueden ver, tocar y cuantificar. Estos activos son esenciales para el funcionamiento

operativo de cualquier organización y, a menudo, representan una inversión significativa; los activos tangibles incluyen elementos como: Propiedades e instalaciones; edificios, terrenos, oficinas y fábricas forman parte de esta categoría, los cuales son fundamentales para el desarrollo de actividades como producción, almacenamiento y administración; así también encontramos a los equipos y maquinaria; cualquier máquina, herramienta o tecnología física utilizada para la fabricación de productos o la prestación de servicios; esto puede ir desde computadoras y sistemas informáticos hasta maquinaria pesada en fábricas (Rodríguez, Arista & Cruz, 2023). La tangibilidad se refiere a la capacidad de algo para ser tocado, sentido, visto y, en general, experimentado de manera directa. Mientras que los productos físicos tienen una tangibilidad inherente, los servicios deben utilizar diferentes estrategias para lograr esta percepción.

Se refiere a lo que las personas perciben del servicio que están por recibir, como el mobiliario, dispositivos o lo que se les ofrece durante sus visitas; ya sean las instalaciones de un taller mecánico, el equipo del área de cardio de un gimnasio, los diferentes accesos que un complejo de cines ofrece para personas con distintas capacidades de movilidad, los folletos de bienvenida a una entidad; pero también incluye al personal encargado de la operación del negocio: si son identificables por un uniforme o insignia, si todos están capacitados para orientar a los visitantes, entre otros aspectos (Mirabal, 2021).

Indicador 1. Equipos modernos

El equipamiento moderno ayuda a gestionar el trabajo relacionado con la oficina y hace que las tareas diarias se realicen sin problemas; el equipamiento de oficina suele pasarse por alto, pero es esencial; el equipamiento adecuado y necesario debe estar disponible para todos los empleados para que puedan trabajar de forma productiva y eficiente (Siavichay et al., 2023).

Un equipo de alto rendimiento se define como un grupo de personas altamente capacitadas que trabajan en áreas multifuncionales, además se enfocan en lograr un objetivo comercial común, el equipo está alineado y comprometido con los valores y la visión compartidos y trabaja hacia un objetivo común (Correa & Vélez, 2023).

Los equipos de alto desempeño son realmente efectivos e innovadores a la hora de resolver problemas y son conocidos por mostrar un alto nivel de comunicación y colaboración, entregando resultados consistentes y superiores; durante el proceso de elegir el equipamiento de oficina es uno de los elementos de

una entidad más importantes que hay que planificar; se debe hacer el proceso para cada estación de trabajo, de acuerdo a las actividades que se realizarán allí y tomando en cuenta la calidad de cada elemento, más allá del costo (Silva et al., 2021). Es decir, factores ergonómicos que favorezcan la salud y el bienestar de los colaboradores, así como, la garantía de los muebles, son los que ofrecerán mayores beneficios a largo plazo e impactarán más en la productividad del entorno laboral.

Indicador 2. Instalaciones físicas

Es un componente esencial en toda organización, implica la planificación, el mantenimiento y el funcionamiento de diversos elementos del hospital, como los edificios, el terreno, los equipos y los suministros; también incluye el desarrollo de políticas, procedimientos y sistemas para garantizar el buen funcionamiento (Rodríguez, Arista & Cruz, 2023).

Las instalaciones de una entidad no solo son el espacio físico donde se localiza, sino también el lugar donde se desenvuelve y se lleva a cabo el proceso productivo de la misma. De ahí lo importante de que cada decisión que sea tomada en cuanto al diseño y distribución de la entidad, sea el adecuado (Botines & Briones, 2024).

La distribución de las instalaciones consiste en determinar dónde se colocarán los departamentos, los grupos de trabajo de los departamentos, las estaciones de trabajo y los puntos donde se guardan los materiales de trabajo dentro de una instalación productiva; el objetivo es ordenar estos elementos de manera que se garantice el flujo continuo del trabajo en una fábrica o un patrón de tránsito dado en una organización de servicios (Izquierdo, 2021).

Dimensión 2. Confiabilidad

Se refiere a la capacidad de la entidad para proporcionar el servicio prometido de manera confiable y precisa, esto incluye aspectos como cumplir con los plazos acordados, entregar un servicio sin errores y cumplir con las expectativas del usuario (Malpartida, Granada & Salas, 2022). Es decir, es la habilidad para realizar el servicio de atención al usuario de manera fiable, cuidadosa, correcta y a tiempo, se tiene en cuenta la eficiencia, eficacia, efectividad, repetición y gestión.

Mide qué tan consistente se desempeña la calidad y seguridad de los sistemas o procesos de atención médica durante un período de tiempo requerido, un sistema altamente

confiable tiene un menor riesgo de errores y fallas en el proceso que pueden causar daño a los pacientes (Martínez, 2021).

La confiabilidad se refiere a la capacidad de un equipo o sistema de desempeñar su función requerida, bajo condiciones específicas y durante un período determinado, sin experimentar fallas o interrupciones inesperadas, es un enfoque proactivo que busca prevenir fallas antes de que ocurran, en lugar de simplemente responder a ellas una vez que se producen (Alvarado & Paca, 2022)

Indicador 1. Transparencia

La transparencia implica la existencia de reglas claras y conocidas para el ejercicio de la función pública (planeación, decisión, ejecución y evaluación de programas y planes), así como de controles para la vigilancia de estas; la transparencia garantiza que las expectativas de los usuarios se cumplan como corresponde, lo que aumenta la retención de los usuarios de la entidad; la fidelización se logra mediante acciones sencillas que las instituciones y los empleados demuestran (Carhuancho et al.2021).

La transparencia es uno de los principios fundamentales de la actuación de los poderes públicos, en virtud del cual la administración tiene que hacer pública la información necesaria para que la ciudadanía pueda participar en los asuntos públicos y controlar que la alta dirección rinda cuentas de su actuación (Quesada, 2021).

La transparencia requiere esencialmente una buena comunicación interna, tanto de arriba hacia abajo como de abajo hacia arriba, los directores, responsables de equipo y gerentes deben dar ejemplo y comunicar puntos positivos y negativos a sus equipos (Holguín, N., & Escobar, 2024).

Indicador 2. Cumplimiento del horario

Su objetivo es garantizar la eficiencia operativa y ofrecer la mejor atención a los usuarios de la entidad, este enfoque no solo se orienta a cumplir con regulaciones laborales, sino que también busca optimizar la asignación de recursos y mejorar la calidad del servicio; estas innovaciones no solo buscan cumplir con los requisitos legales, también tienen el objetivo de mejorar la planificación de turnos y la productividad del personal (Malpaso y Lapa, 2022).

En cualquier entorno laboral, la gestión eficiente del tiempo y la asistencia de los empleados son aspectos cruciales que impactan directamente en la productividad

y el rendimiento general de una entidad; un horario bien planificado no solo es una herramienta para asignar tareas y actividades, sino que también contribuye significativamente a la organización general del lugar laboral (Rodríguez, 2023).

Los horarios de trabajo se refieren al periodo específico durante el cual un empleado debe realizar sus tareas laborales, estos horarios pueden variar considerablemente dependiendo del tipo de trabajo, la industria, las políticas de la entidad y la legislación laboral del país (Caballero et al., 2022).

Dimensión 3. Capacidad de respuesta

Tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas (Majo et al., 2022).

La capacidad de respuesta al usuario se refiere a la rapidez y efectividad con la que una entidad responde a las solicitudes, preguntas o problemas de sus usuarios. Más allá del tiempo que tardas en contestar, se trata también de: La calidad de las respuestas proporcionadas; el nivel de atención personalizado; y la capacidad de resolver problemas de manera oportuna (Espinoza, 2022).

La capacidad de respuesta está vinculada al tiempo y a la solución efectiva que la entidad debe brindar a sus usuarios; es decir, tiempo de respuesta al usuario; por tanto, las necesidades y las inquietudes de los compradores actuales y potenciales de un departamento o una entidad, deben ser respondidas con «inmediatez»; es decir, con un tiempo de respuesta promedio (Gómez et al., 2021).

Indicador 1. Servicio rápido

La importancia del servicio rápido al usuario está en que puede ayudarlos a tener tranquilidad y, además, mejora la calidad del servicio de aquellos usuarios que tenga problemas en las solicitudes o tramites en la entrada; además realizar las tareas o actividades con mucho mayor efectividad dependerá de los recursos que la organización brinda (Álvarez, 2022).

La rapidez del servicio se debe dar en todo momento, ya sea para una atención personalizado, la rapidez para resolver, el asesoramiento completo y claro; la disponibilidad, la multicanalidad, la transparencia, el conocimiento de las

necesidades del usuario, son factores que determinan el servicio de atención al usuario de calidad (Badajoz, 2023).

En muchos casos, la optimización de procesos puede ahorrarle tiempo y reducir errores; una opción es utilizar un software creado para reducir las tareas tediosas, calcular tendencias o automatizar sus informes; con el tiempo adicional que ganará, podrá concentrarse en cosas más importantes, como capacitar el personal, evaluar datos o resolver problemas de usuarios; eliminar estos procesos manuales también puede alentar a los trabajadores en adoptar tecnologías que aumenten su productividad (Ramos, 2021).

Indicador 2. Solución efectiva al problema

Es la capacidad de una persona para identificar un problema, buscar medidas lógicas hasta encontrar una solución, supervisar y evaluar la solución implementada, permite mantener un buen clima laboral, porque un entorno de trabajo inadecuado limita la comunicación y la coordinación, lo que a su vez afecta al nivel de productividad (Alzamora, 2024).

La resolución de conflictos en el servicio de atención al usuario consiste en las estrategias y técnicas utilizadas para negociar y aliviar la tensión entre los usuarios y las entidades; al adoptar la mentalidad y las tácticas adecuadas, la resolución de conflictos no sólo puede resolver conflictos de negocio sino también generar confianza entre los usuarios (García, Gamarra, & Cruzado, 2022). No abordar los conflictos con los usuarios puede repercutir negativamente en la retención, la fidelidad y la imagen de la marca. Implementar prácticas efectivas de resolución de conflictos es crucial para brindar experiencias del usuario excepcionales y evitar que se vayan a la competencia.

Comprender las exigencias que demanda un sistema de contactabilidad, no solo requiere de profesionales altamente calificados, sino de una predisposición por parte de los responsables; entender que el equipo está conformado por individuos, que sienten, se cansan y se desconcentran, es parte de interiorizar el problema (Larico, 2022).

Dimensión 4. Seguridad

Consiste en un conjunto de técnicas y procedimientos cuyo resultado se enfoca en eliminar o disminuir el riesgo de accidentes laborales; es decir, el objetivo de la seguridad

en el trabajo es la aplicación de una serie de medidas y el desarrollo de actividades necesarias para prevenir los riesgos que derivan de la actividad laboral, por ello las entidades o negocios deben tener unas condiciones óptimas para que los empleados puedan desarrollar la actividad con la mayor seguridad posible (Coronel y Acevedo, 2020).

La atención al usuario en seguridad implica escuchar activamente las preocupaciones del usuario, evaluar sus riesgos específicos y trabajar en colaboración con ellos para diseñar soluciones personalizadas que se adapten a sus necesidades y presupuesto (Monroy, 2021).

Se refiere a la protección del usuario como un conjunto de acciones coordinadas destinadas a una protección completa del mismo, y que aporte beneficios tanto para él como para nosotros; por un lado, el usuario estará obteniendo un buen servicio con la tranquilidad de tener su información segura; se puede decir que la seguridad es una característica que trasciende entidades y generaciones y, de hecho, es una cualidad muy buscada a la hora de brindar datos (Morles, 2021).

Indicador 1. Confianza

Es una relación de confianza y respeto que se establece entre los distintos miembros de un equipo de trabajo, en un entorno de confianza laboral se espera que cada persona cumpla con sus responsabilidades, sea honesto y haga lo mejor para la entidad, ayuda a afrontar mejor los conflictos, mejora sus habilidades de comunicación, le hace más feliz en el trabajo, le permite recibir mejor la retroalimentación (Herrera y Sánchez, 2021).

La confianza de un usuario es el convencimiento que el usuario tiene de que la entidad hará lo que se ha comprometido a hacer, esto significa que la organización brindará calidad de servicio sin importar las dificultades que se presenten, es decir se cuidará a sus ciudadanos y les ayudará en caso de ser necesario (Cevallos et al., 2019).

La confianza del usuario se dará siempre y cuando la entidad pública cumpla con lo prometido; promover y ejecutar una comunicación transparente y coherente con los ciudadanos es vital para construir la confianza; de acuerdo a esto, las entidades tienen que velar por brindar información precisa y relevante sobre los servicios, políticas y procedimientos, basados en la honestidad, el cumplimiento y la responsabilidad social e institucional (Castrejón et al., 2021).

Indicador 2. Amabilidad

Este sentimiento de pertenencia puede aumentar la moral, mejorar el trabajo en equipo y reducir los niveles de estrés, lo que se traduce en una mayor productividad y satisfacción laboral; además, la amabilidad actúa como catalizador de la creatividad y la innovación (Valenzuela et al., 2020).

La amabilidad del servicio, se puede decir, es uno de los requisitos más importantes a la hora de generar una buena experiencia a los consumidores; en otras palabras, si la entidad falla en este sentido, puede generar una mala experiencia, que puede resultar muy costosa (Nicholson, 2022).

Las organizaciones tienen que superar el dilema entre la efectividad (hacerlo bien la primera vez) y la atención (amabilidad). Cuando se logra aumenta la efectividad de las organizaciones y también de la sociedad, en su conjunto, mejora la calidad de vida de las personas y los empleados, fomenta la innovación y se construye un círculo virtuoso de crecimiento (Maizondo & Hidalgo, 2022).

Dimensión 5. Empatía

Demuestra un gran respeto por los demás y contribuye a crear una cultura de equipo; además, aumenta la autoestima y permite que los empleados se sientan tomados en cuenta, cuando los empleados cuentan con un gerente o líder empático, se sienten seguros, alentados y motivados (Asencios y Gallegos, 2023).

La empatía es la capacidad de percibir las emociones de otra persona, imaginar lo que puede estar pensando o sintiendo y entender por qué se siente de cierta manera; la empatía puede ser de tres tipos; la empatía cognitiva es la capacidad de comprender los sentimientos de alguien sin compartir necesariamente dichos sentimientos; la empatía emocional significa sentir lo que otra persona está sintiendo y esto forja una conexión emocional con esa persona; la empatía compasiva obliga a la persona a actuar; en las relaciones con los usuarios, las marcas deben transmitir estos tres tipos de empatía para ofrecer una experiencia de calidad al usuario con un contacto humano (Yugcha & Prieto, 2024).

La empatía es una habilidad en las relaciones interpersonales que permite comprender las emociones y sentimientos del interlocutor, así como saber dejar de lado todas aquellas señales o expresiones que pueden perjudicar la conversación: saber escuchar, saber cuándo responder (Chapín, H., & Cedillo, 2024).

Indicador 1. Atención personalizada

Es una estrategia que consiste en conocer a los usuarios para brindar experiencias únicas e individuales para cada uno, este servicio se basa en aspectos como preferencias, comportamiento del usuario para personalizar la atención, se refiere a un conjunto de acciones diseñadas para satisfacer necesidades, anticipar preferencias y superar las expectativas de las personas que adquieren los servicios (Riveros y Santos, 2021).

Uno de los beneficios más significativos de la atención personalizada es una experiencia de la usuario mejorada; cuando las entidades se toman el tiempo para entender las preferencias de sus usuarios, pueden adaptar sus productos o servicios para satisfacer sus necesidades individuales; al ofrecer recomendaciones personalizadas, mensajes de marketing personalizados e interacciones personalizadas, las entidades crean una experiencia más agradable y memorable para sus usuarios (Andrade et al., 2021).

El servicio personalizado significa conocer a los usuarios y utilizar esa información para crear una experiencia única con cada interacción; después de todo, no hay dos usuarios iguales; siguiendo un enfoque personalizado, la entidad trata a los usuarios como individuos, identificando sus características, comportamientos y preferencias que les son peculiares (Moreno, Holguín & Guerrero, 2021).

Indicador 2. Comunicación no verbal

Permiten a los trabajadores entenderse a sí mismos y a los demás, con el fin de construir relaciones positivas, agilizar procesos en las tareas y lograr el cumplimiento de los objetivos previamente establecidos; además también, contribuye a complementar y reforzar las conversaciones (comunicación verbal) que se establecen durante las jornadas laborales, a través de elementos como los gestos, el tono de la voz, el contacto visual, la expresión corporal, las expresiones faciales, etc., añadiendo una carga emotiva al mensaje (Herrera, 2021).

La comunicación no verbal es la manera de comunicarse sin usar el lenguaje hablado ni escrito; no utiliza signos lingüísticos, sino que recurre a otro tipo de medios para establecer una comunicación, como hacer determinados gestos, la distancia física, o la emisión de algunos sonidos; no siempre sustituye a la comunicación verbal, sino que sirve de apoyo o refuerzo en la expresión de

emociones o estados; mover la cabeza indica negación y puede sustituir a la palabra no, pero también puede acompañarla para reforzar la negación (Enríquez, 2023).

La comunicación no verbal, también llamada lenguaje corporal, es el proceso de enviar y recibir mensajes sin utilizar palabras, ya sean habladas o escritas; al igual que algunos signos ortográficos son útiles para enfatizar el lenguaje escrito, el comportamiento no verbal puede enfatizar partes de un mensaje verbal; se considera que en una comunicación cara a cara, el comportamiento no verbal representa un importante porcentaje de la información que transmitimos, frente al resto que se corresponde con la comunicación verbal: de ahí la importancia de tener en cuenta la comunicación no verbal; en cualquier caso, más adelante revisaremos algunos mitos sobre el peso de la conducta no verbal en la comunicación (Gordo, 2023).

Variable 2: Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud el cual se mide a través de las expectativas y el rendimiento percibido del paciente; conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan; inicialmente los estudios de satisfacción del usuario sólo evaluaban las características de los productos como su principal atributo, midiendo la recompensa de la inversión en función de su efecto en la salud de los usuarios que acceden a tales servicios; según esto, se considera a la satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo de la información, que media entre las expectativas del usuario y lo brindado por los servicios de salud (percepciones) (Roldan, Martínez, & Sotomayor, 2024)

Existen pocas experiencias de medición de satisfacción del usuario dentro del sistema de prestaciones de salud, pero siendo el eje esencial dentro del sistema de calidad vigente, es necesario establecer una serie de aspectos factibles de medir mediante encuestas u otros métodos, que permitan tener la percepción del usuario respecto de los requerimientos y procesos desarrollados durante la prestación del servicio de salud. Esto permite desarrollar un espíritu competitivo en el equipo del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios (Muñoz et al. 2022).

La satisfacción del usuario es la medición de la respuesta que los ciudadanos tienen con respecto a los servicios que se ofrecen en las diferentes áreas de la entidad pública; las

calificaciones son referentes para mejorar el servicio que se les ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitan (Condezo y Caldas, 2024).

Importancia de medir la satisfacción del usuario

Medir la satisfacción del usuario permite evaluar la alineación entre las expectativas del usuario y la experiencia real ofrecida, con esta información, las entidades pueden ajustar sus estrategias para cumplir y superar consistentemente las expectativas del usuario, construyendo así relaciones más sólidas y duraderas, la satisfacción del usuario no es solo un indicador de la experiencia puntual de compra; es una herramienta estratégica que impulsa el éxito a largo plazo del negocio, el objetivo fundamental de gestionar y medir esta herramienta radica en la creación de una experiencia que va más allá de un simple intercambio comercial García, R. (2023).

Beneficios de medir la satisfacción del usuario

Gracias a una satisfacción alta, las entidades pueden acceder a una relación cercana con su base de usuarios y obtener: Retención y lealtad del usuario, usuarios satisfechos que no solo regresan para futuras transacciones, sino que también son más propensos a permanecer leales a la marca a lo largo del tiempo; diferenciación competitiva, las entidades que ofrecen experiencias excepcionales no solo retienen usuarios existentes, sino que también atraen a nuevos usuarios, destacándose en la mente del consumidor y creando una ventaja competitiva sólida; crecimiento orgánico y recomendaciones, los usuarios satisfechos se convierten en embajadores de la marca, compartiendo sus experiencias positivas con amigos, familiares y colegas; reducción de costos de adquisición, los usuarios satisfechos son más propensos a volver gracias a la disminución de costos asociados con la captación de nuevos negocios; y adaptación continua y mejora, las entidades que escuchan activamente a sus usuarios están mejor equipadas para adaptarse a las cambiantes expectativas del mercado, especialmente las relacionadas con la incorporación de tecnología (Vásquez, 2019).

Dimensión 1: Expectativas

Aquello que los usuarios esperan de la organización, a expectativa está relacionada íntimamente con las experiencias que hayan tenido anteriormente en torno a la propuesta, respecto a la calidad del servicio de atención que se brinda. En cada interacción que se tenga con los usuarios, se tiene como entidad la tarea (y la oportunidad) de cumplir con las expectativas de un producto y satisfacer las necesidades del usuario, pero, además, superarlas (Córdova, 2021).

Para los pacientes, las expectativas relacionadas con aspectos comunicativos son las más importantes; en general, los médicos coinciden en esta valoración; sin embargo, sobrestiman los deseos de los pacientes de recibir ciertos servicios relacionados con la atención, como recetas, derivaciones y pruebas complementarias (Mero, 2021).

Una expectativa, es la sensación de haber realizado o cumplido con un propósito determinado; si analizamos las necesidades y expectativas del usuario en el ámbito comercial, se refiere a los usuarios imaginan sobre la experiencia que obtendrán al adquirir cierto producto o servicio; están fundadas en valores, creencias, experiencias, personalidad, entre otros factores (Hernández et al., 2022).

Indicador 1: Eficacia

Es la cualidad que tienen las entidades para producir los efectos deseados o esperados, es el grado de consecución de objetivos fijados de antemano que tenga un proceso, una dinámica de trabajo o incluso las persona; por lo tanto, algo es eficaz cuando obtiene el resultado esperado, sin tomar en cuenta ningún otro tipo de consideración respecto a cómo obtuvo ese resultado o si había un modo mejor de obtenerlo (Ramírez, 2021).

Es la capacidad de una entidad para alcanzar los objetivos o metas que se han marcado, se centra, por tanto, en el valor del resultado y en lograr la meta final a tiempo, dichos objetivo o efecto se consigue utilizando los recursos disponibles de la mejor manera posible, minimizando el desperdicio y maximizando el rendimiento (Delgado, 2023).

Es conseguir metas y objetivos propuestos, independientemente del uso que se les haya dado a los recursos, hacen referencia a los resultados obtenidos en relación con las metas y el cumplimiento de los objetivos, consiste en lograr las metas establecidas por la entidad sin considerar el gasto de los recursos (Sandoval et al., 2021).

Indicador 2: Eficiencia

Es la facultad de orientar algo o a alguien con el objetivo de alcanzar una determinada meta con el uso más racional de recursos, consiste en utilizar o necesitar la cantidad mínima de recursos para conseguir los objetivos, los recursos en economía pueden ser horas de trabajo del personal, capital invertido o materiales empleados, mientras que los objetivos pueden ser unas ganancias anuales o un número de productos (De la Torre, 2024).

Es la forma en que se utilizan los recursos de manera óptima para producir bienes y servicios, significa obtener el máximo resultado posible con la menor cantidad de recursos, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta (Ruiz, Martínez & Galindo, 2023).

Busca optimizar el uso de los recursos, como el trabajo, la tecnología, el capital y la tierra, para producir la mayor cantidad de bienes y servicios con la menor cantidad de desperdicio, llevando a cabo tareas de la mejor manera posible para que conduzcan a la consecución de los resultados (Troya Palomino, 2024).

Indicador 3: Mejora continua

Es una búsqueda constante e interminable para identificar oportunidades de corrección, ajustes y mejoras en los procesos de negocio, productos y servicios, la intención es encontrar siempre los puntos en los que las operaciones de la entidad, como errores, errores humanos, retrasos, desperdicio de recursos, sobre los cuales se pueden tomar medidas (Rodríguez, 2024).

Es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización, la actividad de mejora continua proporciona una visión continua, medición y retroalimentación sobre el rendimiento del proceso para impulsar la mejora en la ejecución de los procesos (Mendoza & Arriola, 2022).

Es el proceso continuo de analizar el rendimiento, identificar oportunidades y realizar cambios graduales en los procesos, los productos y el personal, al analizar y ajustar los procesos, las entidades pueden ahorrar tiempo y ofrecer productos mejores en general, esto sirve para mejorar las entidades de forma constante sin necesidad de realizar grandes cambios (Zavaleta & Rodríguez, 2024).

Indicador 4: Recomendación

Se define como un proceso mediante el cual un usuario recomienda una marca o un producto a su entorno a cambio de un regalo, una ventaja, una pequeña atención o un cupón; de hecho, los amigos recomendados, es decir, los prospectos patrocinados por usuarios ya existentes de una marca, también reciben una recompensa si aceptan inscribirse en el programa de recomendación (Erazo & Salguero, 2021).

Los consumidores se convierten en anunciantes de la marca tras quedar satisfechos con el producto o servicio. Los usuarios pueden recomendar tu entidad o uno de tus productos a través de diferentes canales; puede ser en una conversación con amigos o familiares, con una valoración en Internet o a través de las redes sociales. Si quieres utilizar el marketing de recomendación correctamente, lo más importante es motivar a los usuarios a que compartan sus recomendaciones; cuanto más grande sea tu número de usuarios, más rápido aumentarás tus ventas con este método (Zayas, 2022).

Las recomendaciones de los usuarios son los comentarios, testimonios, reseñas, calificaciones o referencias que los usuarios comparten con otros sobre sus productos o servicios; son importantes para generar confianza y credibilidad con usuarios potenciales que buscan pruebas sociales antes de tomar una decisión de compra; aumentar la lealtad y retención de usuarios mostrando aprecio y reconocimiento por sus usuarios existentes que lo recomiendan a otros; y mejorar sus productos o servicios escuchando las opiniones, sugerencias, quejas o elogios de los usuarios y tomando las medidas correspondientes (Castillo & Calderón, 2022).

Dimensión 2: Rendimiento percibido

El rendimiento percibido del usuario se refiere a la valoración que hace un usuario del producto o servicio adquirido, y a su vez da su punto de vista de la experiencia percibida después de hacer las compras, la percepción puede variar de acuerdo a las experiencias propias de cada usuario según el transcurso del tiempo; si el rendimiento percibido del producto no cumple con las expectativas del usuario, el usuario quedará insatisfecho, en este sentido tenemos la oportunidad de rectificar; si el desempeño percibido del producto y las expectativas son las mismas, el usuario quedará satisfecho y podremos probar mejor el producto (Rubio, Auris & Hurtado, 2022).

Se refiere a la imagen inconsciente que crea un usuario sobre un producto, servicio o marca, basado en estímulos y sensaciones relacionadas a una entidad; la percepción del consumidor es, entonces, la opinión que se forma a través de cada interacción con una compañía de manera directa o indirecta; de hecho, todas las acciones de una entidad afectan la percepción del usuario: la manera en que se presentan los servicios al usuario, anuncios, descuentos, servicio al usuario, etc. (Zea et al., 2022).

Se refiere al desempeño (cuánto valor se le da) que el usuario considera haber obtenido después de adquirir un producto o servicio, es decir, es el resultado que el usuario percibe que obtuvo del producto o servicio que adquirió (Mamani, 2022).

Indicador 1: Comunicación clara

Es transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante, su propósito, es incrementar la eficacia de la administración, promoviendo una comunicación que el público pueda entender sin dificultad, permitiendo establecer relaciones sólidas, resolver conflictos, transmitir ideas de manera clara y persuasiva y colaborar efectivamente en equipos de trabajo (Gaibor, 2021).

La comunicación clara es una forma de diseño centrado en las personas. Para que una información llegue y sirva para su propósito, no basta con escribir de manera concisa y usando frases sencillas: necesitamos entender las necesidades de las personas en ese momento y diseñar las comunicaciones para que respondan a esa necesidad, usando todas las herramientas a nuestro alcance (Calla, et al., 2021).

La Comunicación Clara es transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante para la ciudadanía; se adapta a los diferentes canales actuales (papel, móviles, ordenadores y otros dispositivos) y a sus especificidades. Mejora el acceso a la información y los servicios del Gobierno al establecer que los documentos públicos y las páginas web y de acceso a través de teléfonos móviles han de estar redactadas y diseñadas de forma inequívoca; su propósito es incrementar la eficacia de los organismos y entidades de la administración, así como de las entidades, promoviendo una comunicación que el público pueda entender y usar sin dificultades (Miranda et al., 2021).

Indicador 2: Lenguaje verbal

Es aquella que reside en las palabras, esto es, en los signos lingüísticos, principalmente se caracteriza por el hecho de que se emplea la voz para manifestar por medio de palabras aquello que se siente o piensa, es la que se produce utilizando una lengua, tanto de manera oral como escrita. Es importante desarrollar habilidades de comunicación en los entornos de trabajo (ya sea mediante la experiencia, la observación, la formación en habilidades comunicacionales, etc.) (Toalombo et al., 2021).

Tanto el lenguaje verbal como el no verbal adquieren una gran relevancia en el proceso de comunicación llevado a cabo, en donde influyen no solo las palabras

utilizadas, sino también cómo son usadas, al igual que otros recursos como los gestos, los movimientos de manos, la mirada, la sonrisa, etc. que favorezcan una interacción satisfactoria; en este sentido, la comunicación con los usuarios debe ser lo más asertiva y empática posible, fomentando la cordialidad y trasladando al usuario la percepción de profesionalidad, respeto y comprensión. La comunicación es muy difícil de ocultar porque, aunque no hablemos, inconscientemente, el cuerpo o el rostro están enviando información al interlocutor (Garmendia & Tavera, 2021).

a comunicación verbal consiste en el uso de palabras y expresiones para comunicarnos con otras personas. Esta comunicación puede llevarse a cabo de manera oral o por escrito. Se pueden distinguir tres estilos diferentes de comunicación cuando se interactúa con los usuarios: inhibido o no asertivo, asertivo y agresivo; en el contexto propio de la gestión de la atención al usuario, el bibliotecario debe resultar no sólo creíble, sino también entendibles: cuanto más se sepa sobre lo que se tiene que informar, más sencillo resultará transmitir la información y, por tanto, resultar creíbles; se debe adaptar el lenguaje profesional al lenguaje del usuario; al hablar con los usuarios, hay que utilizar un orden lógico gramatical, según el esquema de sujeto-verbo-complemento (Morales et al., 2021).

Indicador 3: Trabajo en equipo

Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo, es la habilidad para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenario de desarrollo de la acción de ese grupo (Fernández, 2021).

El trabajo en equipo es una práctica de colaboración entre un grupo de personas que, mediante sus habilidades y talentos individuales, se unen para alcanzar un objetivo común; cada miembro del equipo contribuye con su experiencia y capacidades, generando sinergias que permiten que el equipo pueda superar obstáculos y resolver problemas de manera más efectiva (Santistevan & Escobar, 2021).

El trabajo en equipo se caracteriza por impulsar la cohesión entre los miembros de una organización, fortalecer el vínculo de estos con la entidad, mejorar la productividad, y elevar la moral; lograr una combinación de talento eficaz requiere de tiempo y compromiso para desarrollarse, pero, independientemente de la

industria, la mayoría de los proyectos pueden beneficiarse de equipos con visiones cohesionadas y respeto mutuo (Vilca & Armas, 2021).

Indicador 4: Proactividad

Es una actitud y enfoque en la vida que se caracteriza por tomar la iniciativa, anticiparse a los problemas o necesidades, y actuar para influir en los resultados, en lugar de simplemente reaccionar a lo que sucede, se refiere a la actitud que asumen las personas para superar diversas circunstancias, no solo laborales sino también de la vida personal de cada quien, ya que la finalidad es estar siempre mejor (Crispín, Torero, & Martel, 2020).

La proactividad se refiere a la actitud que asumen ciertas personas para atender a situaciones o tareas que precisan de ser controladas, una gestión responsable y de una alta capacidad de respuesta; en el campo laboral y organizacional, el término de proactividad es muy empleado y valorado, especialmente porque se trata de la actitud que se busca y espera por parte de los trabajadores, que sean activos, tengan una alta capacidad de respuesta, iniciativa y disposición ante cualquier circunstancia (Bernal, Pedraza & Flores, 2021).

La proactividad es una actitud que se caracteriza por la anticipación y la toma de acción ante situaciones futuras, en lugar de reaccionar de manera pasiva ante eventos ya ocurridos. En el ámbito laboral, ser proactivo implica identificar oportunidades y problemas potenciales antes de que surjan, y actuar para aprovechar o mitigar estos escenarios. Esta cualidad no solo se trata de responder rápidamente, sino de estar un paso adelante, planificando y ejecutando con previsión (Ceja et al., 2022).

Marco conceptual

Productividad. Es una medida económica mide cuántos productos y servicios logramos hacer con la ayuda de diferentes ingredientes, como los trabajadores, el dinero, el tiempo y la tierra, durante un período de tiempo determinado, el aumento de productividad es tan importante porque permite mejorar la calidad de vida de una sociedad, repercutiendo en los sueldos y la rentabilidad de los proyectos, lo que a su vez permite aumentar la inversión y el empleo (Sevilla, 2024).

Usuario. Aquella persona que emplea un producto o servicio, bien de forma ocasional, bien de forma habitual; lo normal es referirse a estos individuos cuando la utilización se realiza con frecuencia, aunque no sea imprescindible que esto ocurra; en

términos generales, es todo aquel que usa algo que se puede comprar, bien una vez, bien de forma recurrente, bien productos, o bien servicios (Peiro, 2020).

Mejora continua. Es una metodología cuyo objetivo es optimizar los procesos institucionales, así como los servicios que se ofrecen al usuario, para ello, se centra en implementar pequeños cambios de manera prolongada en el tiempo con el objetivo de obtener buenos resultados a largo plazo (Orellana, 2020).

Competencias laborales. Es tener los conocimientos y la habilidad para responder satisfactoriamente la demanda de una tarea o actividad, cumpliendo los objetivos establecidos por una institución o entidad, las competencias son; habilidades, conocimientos y actitudes, se dice que una persona es competente cuando implementa estas tres características para la realización satisfactoria de las actividades que desempeña, por ejemplo tener las actitudes correctas en el momento adecuado, tener los conocimientos necesarios para llevar a cabo las tareas que se le encomiendan, aprovechar correctamente los recursos que le son proporcionados (Quiroa, 2020).

Habilidades laborales. Suma de conocimientos y habilidades clave para desempeñar correctamente una determinada actividad en el trabajo. Así pues, el desarrollo de estas capacidades cobra cada vez más relevancia en las organizaciones actuales, esto se debe a que los cambios que venían sucediendo (y que la pandemia aceleró) han hecho que todos los ámbitos de la sociedad se hayan visto afectados, y el laboral, evidentemente no ha sido la excepción (Diaz, 2022).

Optimización de procesos. Establecer acciones de mejora en aquellas tareas que intervienen en la elaboración del producto y/o servicio que ofrecemos desde nuestra organización; tiene como objetivo mejorar el resultado en aquello que hacemos. Por tanto, la optimización de los procesos y los recursos trata de establecer acciones de mejora en aquellas tareas que intervienen en la elaboración del producto y/o servicio que ofrecemos desde nuestra organización (Westreicher, 2020).

Indicadores cualitativos. Están relacionados directamente con el nivel de calidad que se proporciona por medio del producto o servicio ofertado al mercado, no toma en cuenta cantidades, sino que se enfoca en medir la eficiencia y nivel de productividad de la entidad (Sánchez, et al., 2023).

Indicadores cuantitativos. Se pueden utilizar con la intención de medir el nivel de productividad de distintas áreas del negocio. Se valoran dos factores y se hace una media entre ellos: el tiempo que se ha utilizado para llevar a cabo una tarea y la cantidad

representativa del trabajo realizado, en este sentido hay que decir que el indicador es aplicable tanto si la entidad fabrica un producto como si ofrece un servicio personalizado a los usuarios (Barzola et al, 2023).

2.3. Hipótesis

En la investigación no se planteó una hipótesis porque el estudio es de nivel descriptivo, de acuerdo a lo mencionado por Lerma (2022) señala que en la investigación descriptiva no se plantean hipótesis porque se concentra en el qué y no en el porqué del objeto de investigación; como su nombre lo indica, su objetivo no es explicar por qué sucede algo, sino describir y dar sentido al objeto de la indagación.

III. Metodología

3.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo porque se hizo uso de técnicas para la recolección y análisis de datos, como un cuestionario con preguntas en escala Likert, el cual fue aplicado mediante un tratamiento descriptivo, las respuestas se mostraron en tablas y figuras estadísticas. Al respecto Sánchez (2020) explican que la investigación cuantitativa permite medir variables o fenómenos mediante valores numéricos y procesamiento estadístico descriptivo y/o inferencial.

Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo - de propuesta

Descriptivo

El estudio fue descriptivo dado que se limitó a describir las características de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024. Según Sánchez (2020) indicó que la investigación descriptiva también conocida como investigación estadística recibe su nombre del énfasis que pone en caracterizar la realidad de determinados acontecimientos, elementos, individuos, organizaciones o comunidades objeto del estudio.

De propuesta

La investigación fue de propuesta porque se elaboró una propuesta y un plan para mejorar el nivel de calidad de servicio y con ello lograr mayores índices de satisfacción del usuario. De acuerdo con Sánchez (2020) menciona que un estudio de propuesta consiste en un conjunto de acciones destinadas a tratar las deficiencias encontradas en las variables examinadas, con el fin de mitigar los problemas encontrados en las variables.

Diseño de investigación

Fue de diseño no experimental – transversal.

Fue no experimental, ya que se el estudio se realizó sin manipular deliberadamente a las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, es decir se observaron los acontecimientos tal y como se presentaron en su contexto natural. Según Sánchez (2020), la investigación no experimental examina sucesos o acontecimientos en su entorno natural antes de estudiarlos, solo se centra en el seguimiento de los acontecimientos actuales en lugar de crear otros nuevos.

Transversal

Fue transversal, es decir, el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin, específicamente en el año 2024. Según Sánchez (2020) indicaron que es de naturaleza transversal, ya que las variables del estudio se examinarán mientras que las herramientas de recopilación de datos se aplican todas a la vez o al mismo tiempo.

3.2. Población

Población

La población, según Lerma (2022) indica que es el conjunto de individuos, cosas y eventos que son materia de estudio.

La población para las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, estuvo conformada por 50 usuarios que acuden mensualmente a la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024. Información extraída de la base de datos de la entidad.

Criterios de inclusión:

- Usuarios que aceptaron participar es decir los que firmaran el consentimiento informado.
- Usuarios mayores de edad.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no desearon participar en el estudio.
- Usuarios menores de edad.
- Usuarios con trastornos mentales.

Muestra. Arias et al. (2022) señalan que la muestra es un subconjunto limitado y representativo que se selecciona a partir de determinadas variables o fenómenos demográficos.

Muestra 2. La muestra estuvo conformada por 50 usuarios que acuden mensualmente a la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024. Es decir, se tomó el 100% de la población.

Muestreo: Censal

La muestra se considera censal pues se seleccionó a la totalidad de la población al considerarla un número manejable de sujetos. Según Lerma (2022) explica que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

3.3 Operacionalización de las variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Variable 1 Calidad de servicio	La calidad de servicio en el sector salud se refiere a la capacidad de los servicios de salud para satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familias, así como para cumplir con los estándares y requisitos de calidad establecidos por las autoridades sanitarias y los organismos reguladores; para identificar el nivel de calidad de servicio se debe evaluar la aplicación de 5 componentes, los cuales son fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles (Núñez y Villanueva, 2023).	Elementos tangibles Confiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos • Instalaciones físicas • Transparencia • Cumplimiento del horario • Servicio rápido • Solución efectiva al problema • Confianza • Amabilidad • Atención personalizada • Comunicación no verbal 	Likert	<p>Totalmente de acuerdo= 5 De acuerdo= 4 Neutral= 3 En desacuerdo= 2 Totalmente en desacuerdo = 1</p>
Variable 2 Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud el cual se mide a través de las expectativas y el rendimiento percibido del paciente; conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan (Roldan, Martínez, & Sotomayor, 2024)	Expectativas Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia • Mejora continua • Recomendación • Comunicación clara • Lenguaje verbal • Trabajo en equipo • Proactividad 		<p>Totalmente de acuerdo= 5 De acuerdo= 4 Neutral= 3 En desacuerdo= 2 Totalmente en desacuerdo = 1</p>

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para llevar a cabo esta investigación fue la encuesta, el cual fue aplicada a los usuarios que acuden mensualmente a la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024. Según Sánchez (2020) la encuesta es una técnica de recolección de datos empleada es aquella que busca reunir datos de varias personas cuyos puntos de vista impersonales el investigador encuentra intrigantes;

Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el cual estuvo conformado por 18 ítems, 10 ítems para la variable: Calidad de servicio y 8 ítems, para la variable: Satisfacción del usuario (Anexo 4). Según Sánchez (2020) menciona que el cuestionario se compone de una serie de preguntas bien construidas y ordenadas, diseñadas para recoger datos acordes con los objetivos del estudio; en tal sentido en esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario.

A su vez se realizó la validación a través de juicio de expertos en la cual 3 profesionales con grado de maestría en administración, revisaron el cuestionario y aprobaron para su aplicación; y para medir la confiabilidad de los cuestionarios se estimó por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach; donde el resultado para la variable calidad de servicio fue de un valor de 0.925; y para la variable satisfacción del usuario se obtuvo una confiabilidad del 0.920; lo que indica que los instrumentos tienen una excelente confiabilidad (Anexo 5).

3.5 Método de análisis de datos

De acuerdo con Lerma (2022) el análisis de datos de investigación desempeña un papel crucial a la hora de llevar a cabo una investigación rigurosa y extraer conclusiones significativas. Implica el examen, la interpretación y la organización sistemáticos de los datos recogidos durante el proceso de investigación.

Para el análisis de los datos recolectados se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Así mismo se utilizaron los siguientes programas informáticos: Microsoft Word: con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones; del mismo modo se utilizó el Acrobat Reader XI, el cual es un software gratuito que permitió leer archivos digitales de extensión PDF, como es el caso de los antecedentes que se descargaron

desde la biblioteca virtual; así mismo el Microsoft Excel, el cual fue utilizada para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas; del mismo modo se utilizó el programa Turnitin para hacer la verificación que no existe plagio, así como el uso del Mendeley para la generación de las referencias bibliográficas en norma APA 7ma edición; por último, el PPT para la presentación.

3.6 Aspectos éticos

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del Reglamento de Integridad Científica en la Investigación V.001 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, actualizado por Consejo Universitario con Resolución N° 0676- 2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 28 de junio del 2024.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes. La información privada de los usuarios que participaron en la investigación estuvo protegida; en este sentido no se publicó la información personal, como el número de teléfono o la dirección particular, los cuales estuvieron detallados en el consentimiento; del mismo modo, no se fotografió la imagen de la entidad sin el permiso adecuado; además, se informó a cada participante que los datos proporcionados fueron únicamente para fines académicos y de investigación.

Cuidado del medio ambiente. Para contribuir a la protección del medio ambiente, se protegió la naturaleza evitando tala excesiva de árboles, pues las preguntas del cuestionario estuvieron impresas en papel reciclado; además, se mantuvo un uso moderado de energía eléctrica para que los portátiles que se utilizaran en la investigación no estuvieran cargados durante horas así contribuiremos en proteger el medio ambiente.

Libre participación por propia voluntad. Se brindó un consentimiento informado a cada de los usuarios, para que firmen el documento y autoricen su participación en la investigación; además el cuestionario se aplicó después de informarles sobre el propósito del estudio, como se especifica en el consentimiento informado; además, se atendieron todas las preguntas o inquietudes que se puedan tener con el objetivo de garantizar su seguridad durante su participación.

Beneficencia, no maleficencia. Se dejó claro a los usuarios de la Municipalidad que la información proporcionada no les causaría ningún perjuicio por su participación, por ende sus deseos fueron respetados, al igual que el anonimato de sus respuestas a la encuesta; además, se esperó a que los usuario estén disponibles y no estén realizando algún trámite en el establecimiento; también se reveló la importancia de la participación en la investigación

y enfatiza la utilidad del conocimiento sobre la calidad de servicio y como ello podría mejorar la satisfacción del usuario.

Integridad y honestidad. Todo el trabajo de investigación se realizó de manera honesta y transparente, a través de los métodos de investigación, así como la búsqueda analítica de libros, artículos, revistas, periódicos y sitios web confiables, de esta manera se proporcionará información válida y confiable para los futuros investigadores no hubo manipulación ni fabricación de resultados, todos los datos fueron reales.

Justicia. Los usuarios de la municipalidad en estudio fueron tratados de manera muy amable y se les explicó el motivo y la importancia de la investigación, así como su cooperación para lograr el mejor desarrollo del estudio; además, a todos se les proporcionó el mismo modelo de consentimiento y se les hacen las mismas preguntas; también se les notificó los resultados y se le proporcionó una copia de la información.

IV. Resultados

Variable 1: Calidad de servicio

Objetivo específico 1: Describir las características de los elementos tangibles en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Tabla 1

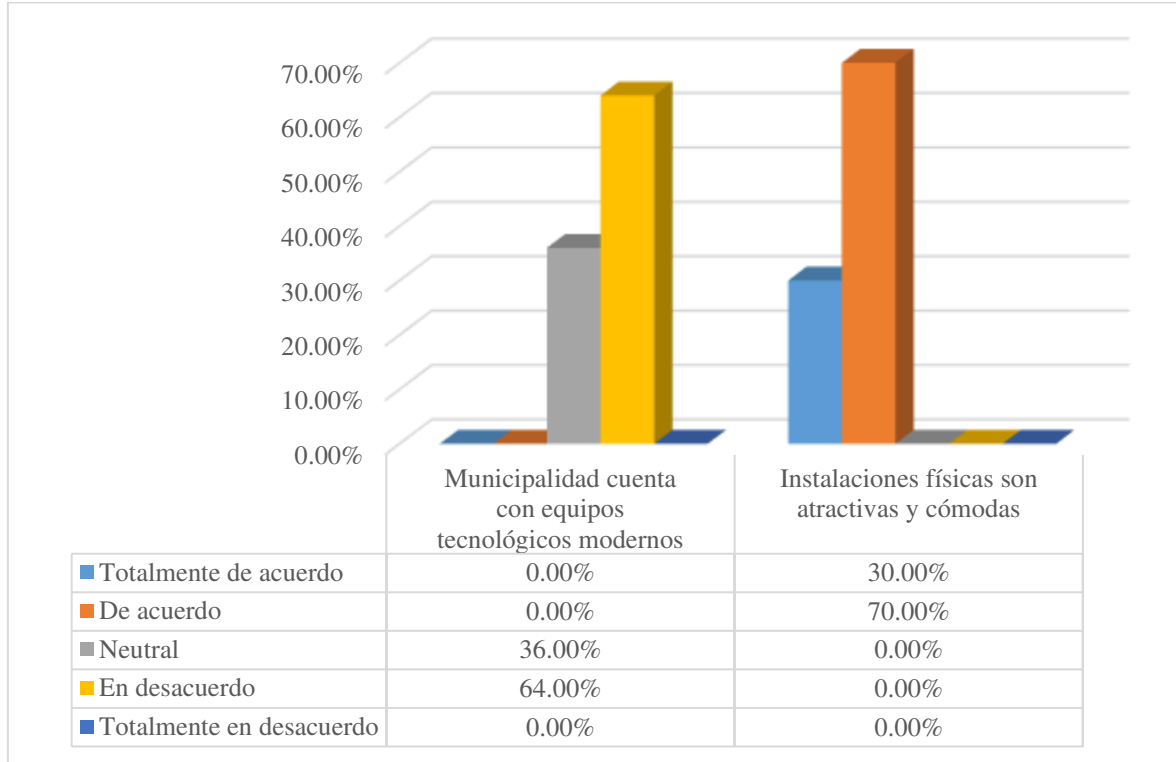
Características de los elementos tangibles en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Elementos tangibles	N	%
Municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Neutral	18	36.00
En desacuerdo	32	64.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Instalaciones físicas son atractivas y cómodas		
Totalmente de acuerdo	15	30.00
De acuerdo	35	70.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Figura 1

Características de los elementos tangibles en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.



Nota. La figura muestra las características de los elementos tangibles en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Objetivo específico 2: Señalar las características de la confiabilidad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Tabla 2

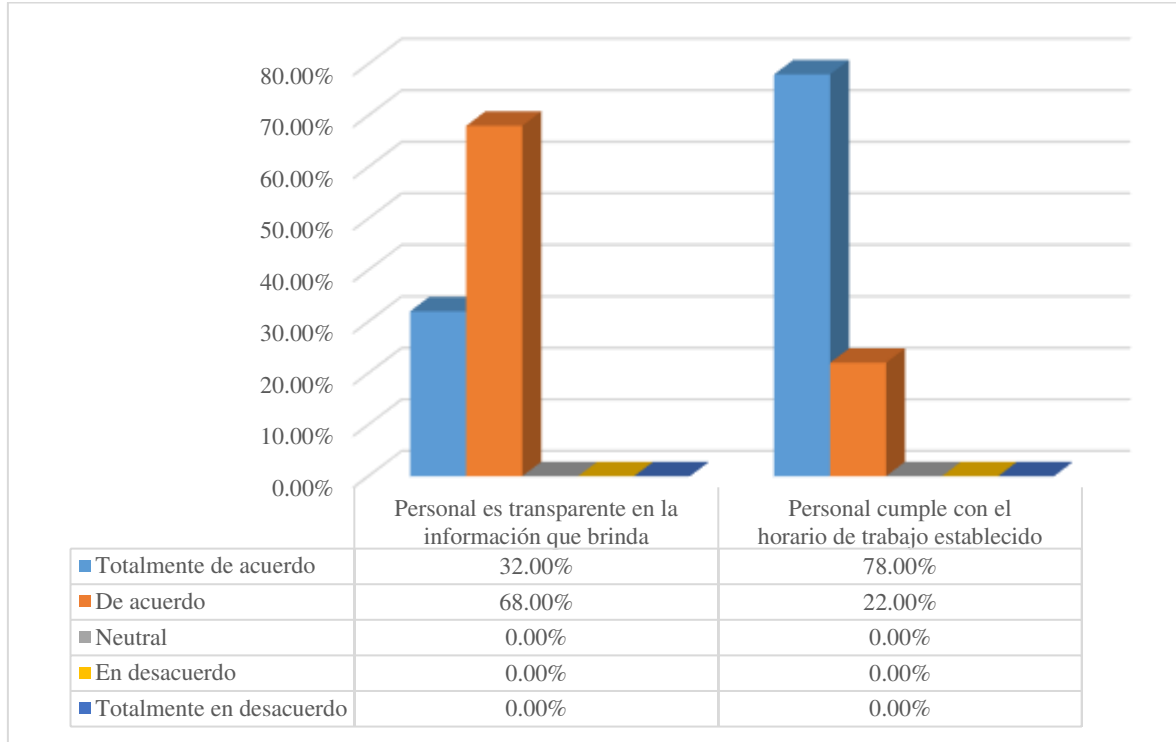
Características de la confiabilidad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Confiabilidad	N	%
Personal es transparente en la información que brinda		
Totalmente de acuerdo	16	32.00
De acuerdo	34	68.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Personal cumple con el horario de trabajo establecido		
Totalmente de acuerdo	39	78.00
De acuerdo	11	22.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Figura 2

Características de la confiabilidad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.



Nota. La figura muestra las características de la confiabilidad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Objetivo específico 3: Identificar las características de la capacidad de respuesta del personal de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Tabla 3

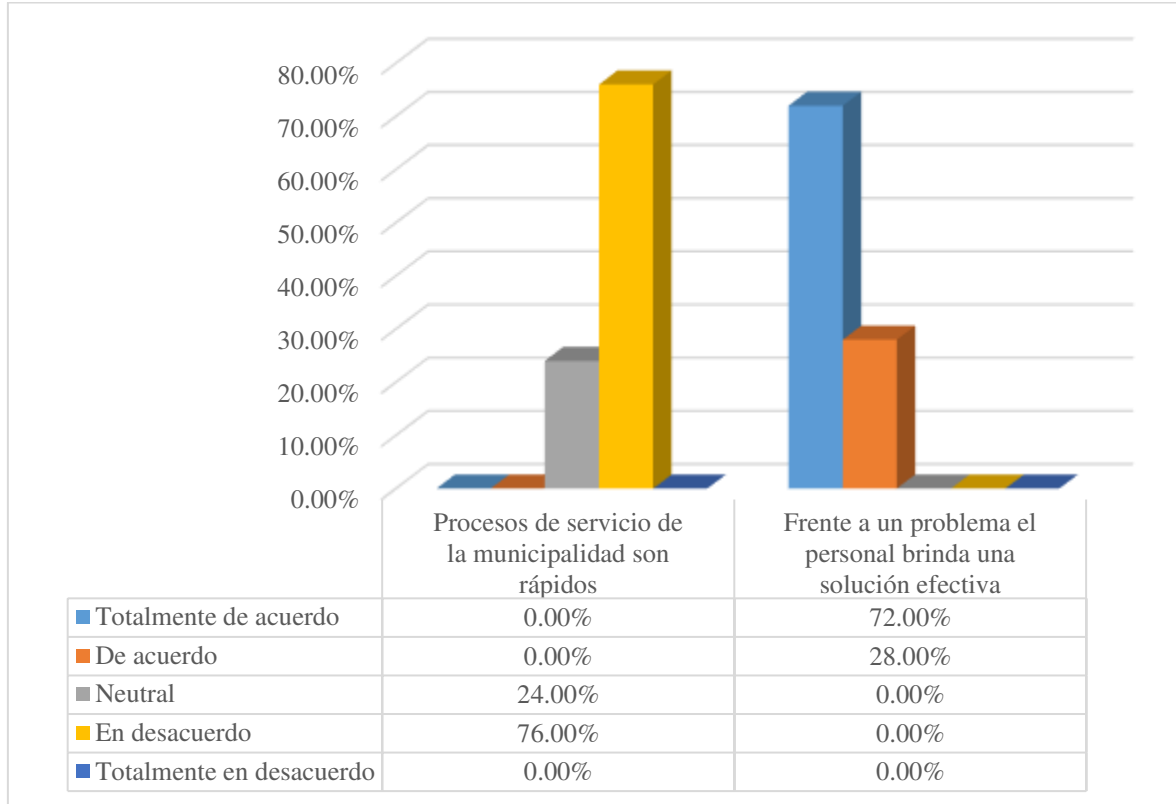
Características de la capacidad de respuesta del personal de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Capacidad de respuesta	N	%
Procesos de servicio de la municipalidad son rápidos		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Neutral	12	24.00
En desacuerdo	38	76.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Frente a un problema el personal brinda una solución efectiva		
Totalmente de acuerdo	36	72.00
De acuerdo	14	28.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Figura 3

Características de la capacidad de respuesta del personal de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.



Nota. La figura muestra las características de la capacidad de respuesta del personal de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Objetivo específico 4: Describir las características de la seguridad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Tabla 4

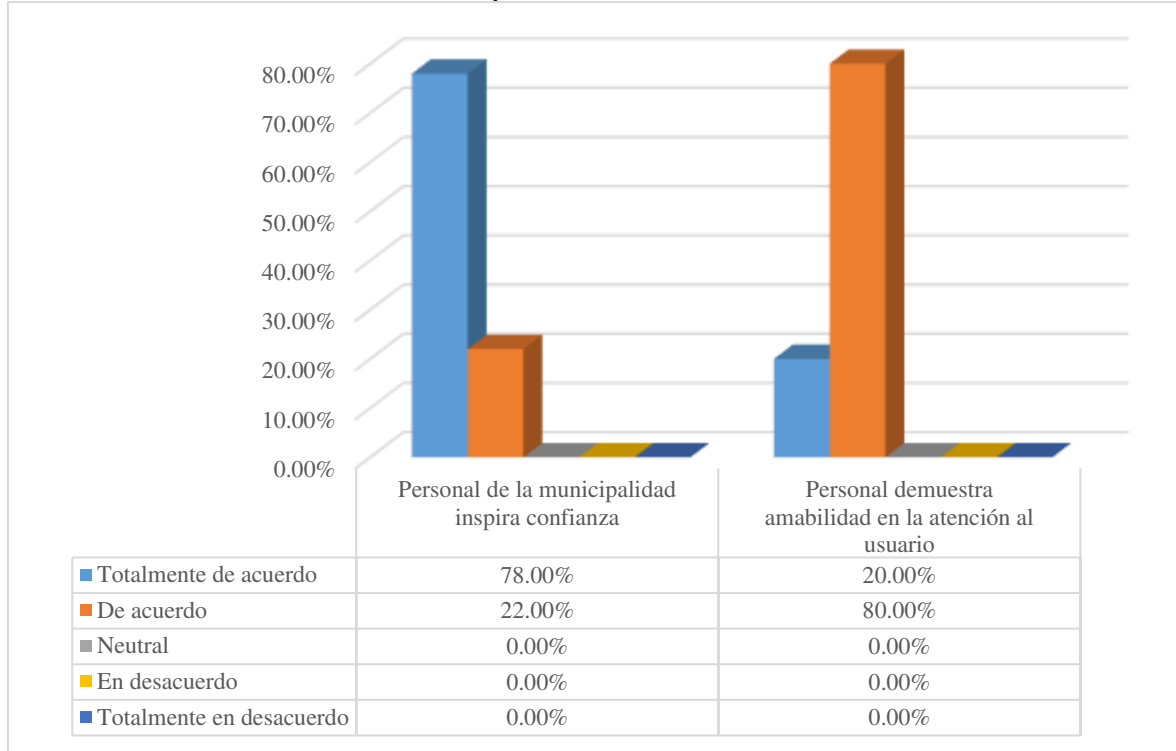
Características de la seguridad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Seguridad	N	%
Personal de la municipalidad inspira confianza		
Totalmente de acuerdo	39	78.00
De acuerdo	11	22.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Personal demuestra amabilidad en la atención al usuario		
Totalmente de acuerdo	10	20.00
De acuerdo	40	80.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Figura 4

Características de la seguridad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.



C

Nota. La figura muestra las características de la seguridad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Objetivo específico 5: Identificar las características de la empatía de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Tabla 5

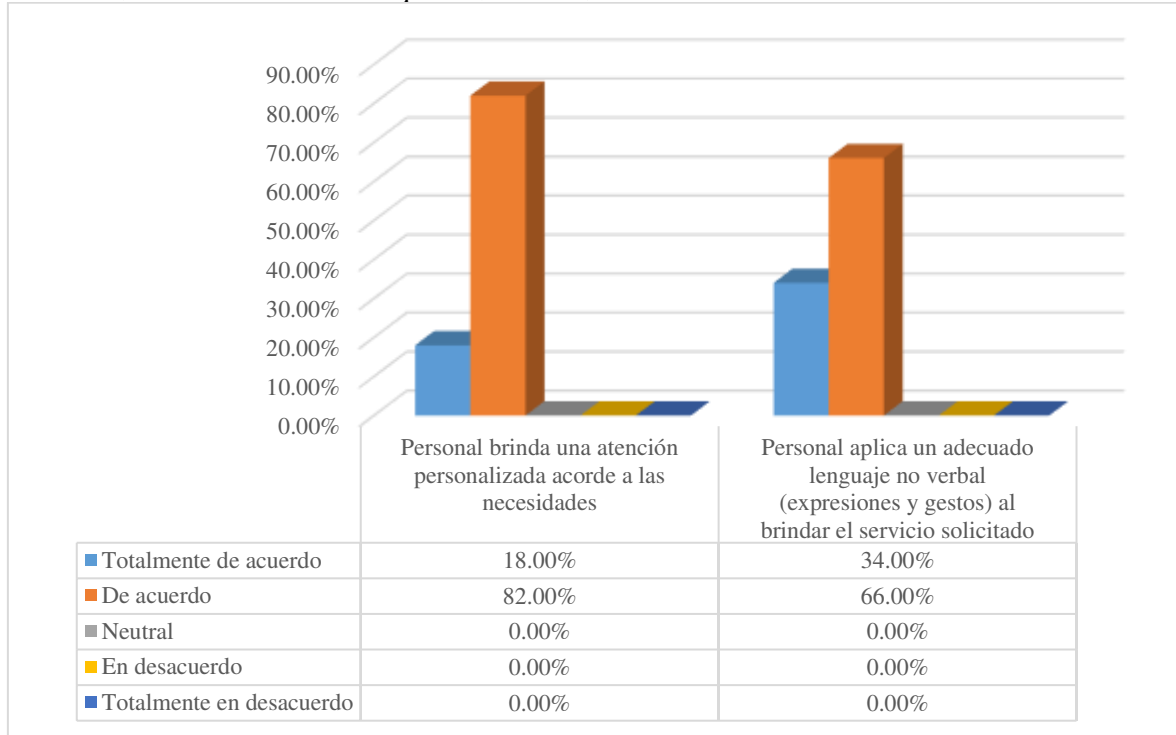
Características de la empatía de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Empatía	N	%
Personal brinda una atención personalizada acorde a las necesidades		
Totalmente de acuerdo	9	18.00
De acuerdo	41	82.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Personal aplica un adecuado lenguaje no verbal (expresiones y gestos) al brindar el servicio solicitado		
Totalmente de acuerdo	17	34.00
De acuerdo	33	66.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Figura 5

Características de la empatía de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.



Nota. La figura muestra las características de la empatía de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Objetivo específico 6: Describir las características de las expectativas del usuario de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Tabla 6

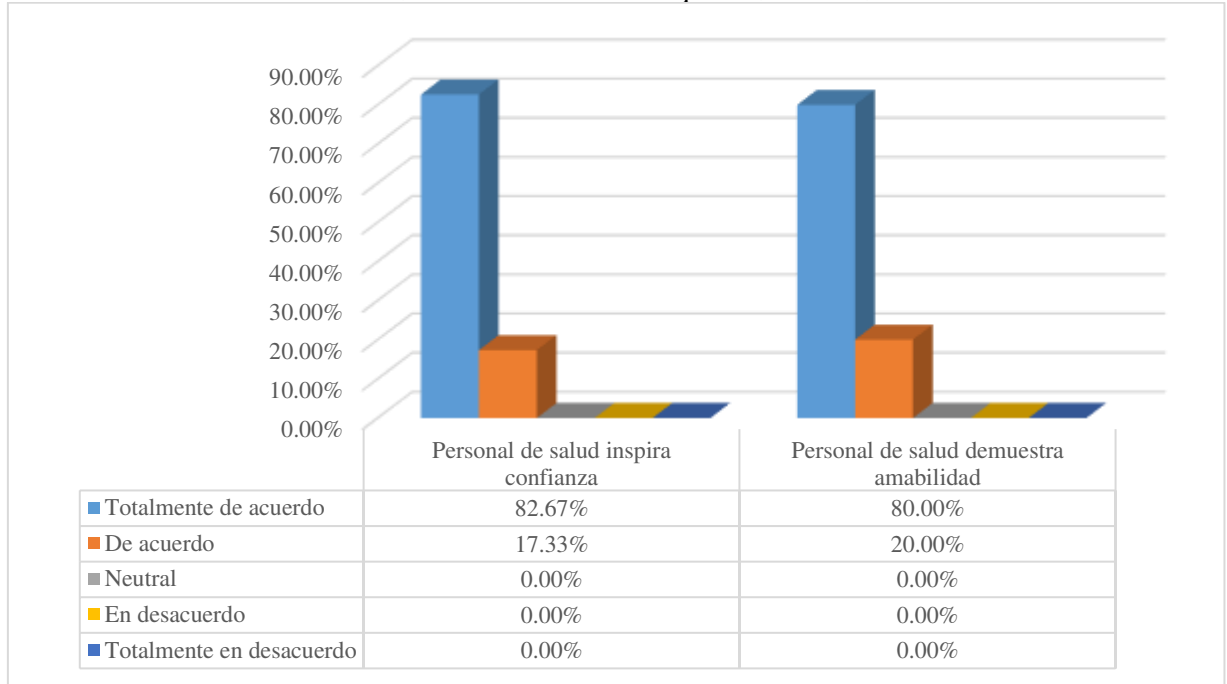
Características de las expectativas del usuario de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Expectativas	N	%
Esperaba que el personal no presente dificultades para realizar su trabajo		
Totalmente de acuerdo	12	24.00
De acuerdo	38	76.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Esperaba que el personal realice los tramites en un menor tiempo de los establecido		
Totalmente de acuerdo	37	74.00
De acuerdo	13	26.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Personal busca la mejora continua en los procesos de servicio		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Neutral	12	24.00
En desacuerdo	38	76.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Personal tiene en cuenta las recomendaciones de los usuarios para mejorar la atención		
Totalmente de acuerdo	36	72.00
De acuerdo	14	28.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Figura 6

Características de las expectativas del usuario de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.



Nota. La figura muestra las expectativas del usuario de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Objetivo específico 7: Identificar las características del rendimiento percibido en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Tabla 7

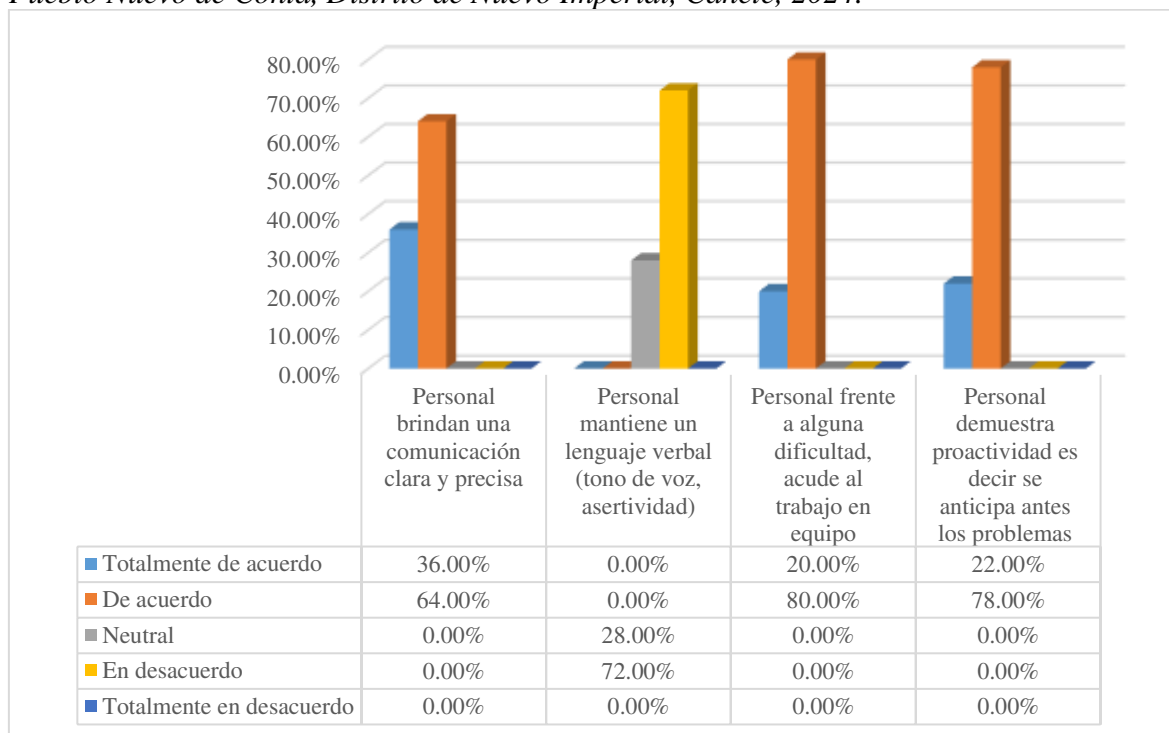
Características del rendimiento percibido en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Rendimiento percibido	N	%
Personal brindan una comunicación clara y precisa		
Totalmente de acuerdo	18	36.00
De acuerdo	32	64.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Personal mantiene un lenguaje verbal (tono de voz, asertividad)		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Neutral	14	28.00
En desacuerdo	36	72.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Personal frente a alguna dificultad, acude al trabajo en equipo		
Totalmente de acuerdo	10	20.00
De acuerdo	40	80.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Personal demuestra proactividad es decir se anticipa antes los problemas		
Totalmente de acuerdo	11	22.00
De acuerdo	39	78.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Figura 7

Características del rendimiento percibido en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.



Nota. La figura muestra las características del rendimiento percibido en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Objetivo específico 8: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Tabla 8

Propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Variable	Indicador	Problema	Causas	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Calidad de servicio	Equipos modernos	El 64% de los usuarios están en desacuerdo en que la municipalidad cuenta equipos tecnológicos modernos.	La entidad cuenta con equipos antiguos en algunos casos obsoletos; ya sean computadoras, impresoras, laptops.	No mejorar la calidad de trabajo, ya que al no contar con equipos modernos o actualizados el colaborar no podrá agilizar los trámites o solicitudes de los usuarios.	Designar presupuesto para adquirir nuevos equipos tecnológicos modernos tales como: computadoras, teléfonos móviles, proyectores, televisores, laptops; lo cual no solo mejorar la satisfacción del trabajador sino también la de los usuarios ya que estos equipos en su mayoría se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos.	Gerente municipal/ Colaborador	s/ 10,000.00
			No se evalúa correctamente las áreas que requieren un mayor número de equipos.	Disminución de la productividad en las áreas, debido a que no se cuenta con los equipos necesarios para lograr tareas más afectivas.	Realizar reuniones semestrales; para que los jefes de cada área comuniquen que equipos tecnológicos necesitan para mejorar la productividad.		
			El usuario considera que los equipos no	Disminución en la eficiencia operativa de los equipos, por	Crear un plan de mantenimiento, el cual es un conjunto completo de		

			cuentan con el mantenimiento adecuados; por ende, lo perciben como obsoleto.	ende, no se logra satisfacer a los usuarios.	instrucciones diseñadas para ayudar a mantener los equipos, la maquinaria y cualquier otro activo físico en condiciones óptimas de funcionamiento. En él se describen las medidas proactivas que deben adoptarse para garantizar que todos los equipos y maquinas sigan funcionando en todo momento.		
Servicio rápido	El 76% de los usuarios están en desacuerdo en que los procesos de servicio de la municipalidad son rápidos.	En algunas áreas de la entidad se carece de personal; por ende, en ocasiones una misma persona realiza funciones que no le competen.	Cansancio laborar lo cual también conlleva a un clima de hostilidad al tener que realizar más tareas de las que ellos son responsables.	Realizar una planificación de recursos humanos el cual el proceso mediante el cual se identifican las necesidades que tiene cada área de la entidad a corto y largo plazo; para ello se deberá realizar una entrevista a cada gerente de la municipalidad.	Gerente municipal/ Gerente municipal/	s/800.00	
		Los usuarios desconocen los pasos a seguir para realizar algún trámite o solicitud en las distintas áreas de la entidad.	Usuarios insatisfechos, puesto que al ingresar a la entidad desconocen los pasos a seguir para adquirir algún servicio.	Crear un diagrama de flujo para cada área el cual puede aportar una estructura visual que grafica una secuencia de pasos a seguir para realizar algún trámite o solicitud actividades, esta herramienta actúa como una guía para mejorar la toma de decisiones por parte del equipo y a su vez			

					se logra procesos de servicio más rápidos.		
			El personal tiene sobrecarga laboral, es decir exceso de trabajo; esto impide que se atienda con rapidez al usuario.	Reducción significativa en la productividad y el rendimiento laboral de los trabajadores. Cuando una persona se siente abrumada por la cantidad de tareas y responsabilidades, es probable que su capacidad para realizar un trabajo de calidad disminuya.	Enumerar todas las tareas y proyectos que deben completarse, junto con aquellos en progreso y los que ya se ha terminado. Estimar el tiempo necesario para cada tarea y organizarla de la más a la menos demandante.		
Satisfacción del usuario	Mejora continua	El 76% de los usuarios están en desacuerdo en que el personal de la entidad busca la mejora continua en los procesos de servicio.	El personal no identificar las principales causas de los problemas en el proceso de servicio.	No desarrollar soluciones efectivas a los problemas en los procesos de servicio.	Aplicar el diagrama de Ishikawa el cual es una herramienta que ayuda a identificar las causas raíces de un problema, analizando todos los factores involucrados en la ejecución de un proceso de servicio.	Colaborador Gerente municipal/	s/600.00
			En la entidad no existe una cultura de calidad para mejorar los procesos de servicio.	No lograr la mejora continua en los procesos de servicio.	Realizar reuniones periódicas o establecer comités de calidad donde se discutan abiertamente los problemas, oportunidades de mejora y retos de la entidad en base a los procesos de servicio, esto promueve la participación activa y la generación de soluciones colectivas.		

			En la entidad no se identifican los procesos de servicio ineficientes u obsoletos.	La complejidad y la falta de actualización en los procedimientos pueden dificultar la realización de tareas y generar errores.	Aplicar encuestas al trabajador sobre que procesos resultan incómodos o que consideran innecesarios. Esto puede ayudar a identificar procesos que están obstaculizando la eficiencia en el servicio.		
	Lenguaje verbal	El 72% de los usuarios están en desacuerdo en que el personal mantiene un lenguaje verbal (tono de voz, asertividad) adecuado al solicitar algún servicio.	El personal no se encuentra capacitado para aplica un lenguaje verbal adecuado.	No lograr una comunicación no verbal más efectiva.	Capacitar al personal de manera semestral en lenguaje no verbal; con el objetivo de mejorar la comprensión de las dudas o inquietudes del usuario; pues partir de este tipo de lenguaje se logra conseguir una conversación más eficiente y empática; esto se realiza mediante el análisis del lenguaje corporal no consciente y semiconsciente que muestra los cambios que provocan las emociones y pensamientos. <ul style="list-style-type: none"> • Duración: 12 meses (semestral). • Meta: Al final del primer trimestre, todos los miembros de la entidad habrán aprendido técnicas para Interpretar y comprender las señales no verbales, como gestos, 	Gerente municipal/	s/800.00

					<p>posturas y micro expresiones faciales.</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiales. Sillas, mesas, papel bond, lapiceros. • Humanos. Profesional en comunicación ni verbal <p>Tecnológicos. Proyector, internet.</p>		
			<p>El personal carece de inteligencia emocional por ende suelen tener dificultades para entender a los demás, ponerse en su lugar de los usuarios. Al no identificar bien sus emociones, no saben expresar adecuadamente lo que sienten, generando malos entendidos y conflictos.</p>	<p>Quienes no cuentan con inteligencia emocional experimentan emociones de forma desbordada y les cuesta regularlas. Esto hace que se sientan frecuentemente estresados, ansiosos, frustrados o abrumados, incluso ante contratiempos cotidianos.</p>	<p>Invertir en la capacitación en inteligencia emocional, para que la entidad logre empoderar a los equipos para comprender y controlar sus emociones, así como para relacionarse de manera más positiva con colegas y clientes (usuarios).</p>		

			Los gestos, movimientos corporales, pocas veces son los más adecuadas, esto se debe a que el funcionario trabaja bajo a presión y tienen conductas inapropiadas que se convertirán en insostenibles.	Ocasiona que el usuario se retire de la entidad con una imagen inadecuada del funcionario ya que no se tuvo una actitud positiva en donde se demuestren los valores como respeto y responsabilidad.	Aplicar correctamente los siguientes tipos de lenguaje no verbal. <ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje corporal: No inquietarse, no cruzar los brazos, no morderse las uñas y cruzar las piernas. • Gestos (kinésica): Las manos como el pulgar hacia arriba para indicar que todo está bien, así como otros comunes como encogerse de hombros. • Expresiones faciales: Abrir los ojos al sorprenderse y no estresarse cuando se escucha algo que no le pareció atractivo. • Contacto visual para indicar interés. 			
Total								s/12,200.00

V. Discusión

Objetivo específico 1: Describir las características de los elementos tangibles en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos: El 64% de los usuarios están en desacuerdo en que la municipalidad cuenta equipos tecnológicos modernos, estos datos contrastan con la investigación realizada de Calero (2022) en su tesis *Plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la unidad de matriculación y revisión vehicular del Gad Municipalidad de Ambato*; quien encontró que el 78% de los usuarios indicaron que la entidad cuenta con equipos modernos, de igual forma contrastan con el estudio realizado por Acosta (2022) en su tesis *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*; quien halló que el 86% de los usuarios afirmaron que la entidad tiene activos actualizados, esto es fundamentado con Siavichay et al. (2023) *Customers' Perception on Service Quality: An Empirical Study. Maskana*; afirmó que el equipamiento moderno ayuda a gestionar el trabajo relacionado con la oficina y hace que las tareas diarias se realicen sin problemas; el equipamiento de oficina suele pasarse por alto, pero es esencial; el equipamiento adecuado y necesario debe estar disponible para todos los empleados para que puedan trabajar de forma productiva y eficiente. Esto demuestra la mayoría de los usuarios consideran que los equipos no son muy modernos, por ende, no presentan bien rendimiento para realizar las distintas actividades de la entidad, esto puede ocasionar que no se mejore la comunicación y colaboración entre todas las áreas, entregando resultados inconsistentes; cabe decir que durante el proceso de elegir el equipamiento es necesario planificar que características deben poseer, así como posterior evaluación.

Instalaciones físicas son atractivas y cómodas: El 70% de los usuarios de acuerdo que las instalaciones físicas de la municipalidad son atractivas y cómodas, estos datos coinciden con la investigación realizada de López y Chávez (2022) en su tesis *Evaluación de la calidad del servicio que brinda el GAD Municipal del cantón San Vicente dentro del área de turismo*; apporto que el 84% de los usuarios indicaron que las instalaciones de la entidad son atractivas, de igual forma coinciden con el estudio realizado por Calero (2022) en su tesis *Plan de mejora continua*

en la calidad del servicio y atención al usuario en la unidad de matriculación y revisión vehicular del Gad Municipalidad de Ambato; encontró que el 91% de los usuarios mencionaron que las estructuras internas de la entidad son cómodas; esto es fundamento con Rodríguez, Arista & Cruz (2023) en su artículo *Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes*; analizaron que las instalaciones físicas son un componente esencial en toda organización, implica la planificación, el mantenimiento y el funcionamiento de diversos elementos de la entidad, como los edificios, el terreno, los equipos y los suministros. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que las instalaciones son atractivas y cómodas, lo cual les permite tener un mejor estado en las salas de espera; se puede decir que las instalaciones de una entidad no solo son el espacio físico donde se localiza, sino también el lugar donde se desenvuelve y se lleva a cabo el proceso productivo de la misma; de ahí lo importante de que cada decisión que sea tomada en cuanto al diseño y distribución de la entidad, sea el adecuado.

Objetivo específico 2: Señalar las características de la confiabilidad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Personal es transparente en la información que brinda: El 68% de los usuarios están de acuerdo que el personal de la municipalidad es transparente en la información que brinda, estos datos coinciden con la investigación realizada de Cueva (2023) en su tesis *Gestión municipal y calidad de servicio público en una municipalidad provincial, Madre de Dios, 2023*; aporó que el 70% de los usuarios afirmaron que la información obtenida del personal es transparente, de igual forma coinciden con el estudio realizado por Acosta (2022) en su tesis *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*; aporó que el 72% de los usuarios manifestaron que la información dada por los trabajadores de la entidad es verídica. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que Carhuancho et al. (2021) en su artículo *Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú* menciona que la transparencia implica la existencia de reglas claras y conocidas para el ejercicio de la función pública (planeación, decisión, ejecución y evaluación de programas y planes), así como de controles para la vigilancia de estas. La mayoría de los usuarios consideran el personal si es transparente en la información que brindan lo cual tiene un impacto directo en el bienestar de los empleados y en el desempeño de la propia entidad;

ayuda a construir puentes entre equipos y resolver problemas más rápido, el equipo de logística puede desbloquear un proyecto del equipo de marketing aportando nuevas ideas y planteando preguntas que quizá no se han planteado.

Personal cumple con el horario de trabajo establecido: El 78% de los usuarios están totalmente de acuerdo que el personal de la municipalidad cumple con el horario de trabajo establecido, estos datos coinciden con la investigación realizada de Ayala y Blanco (2021) en su tesis *Gestión municipal y calidad de servicio público, en una municipalidad distrital, 2021*; encontró que el 85% de los usuarios indicaron que los trabajadores realizan los trabajos de acuerdo a los horarios establecidos, de igual forma coinciden con el estudio realizado por López y Chávez (2022) en su *Evaluación de la calidad del servicio que brinda el GAD Municipal del cantón San Vicente dentro del área de turismo*; encontró que el 87% de los usuarios mencionaron que los colaboradores de la organización cuentan con un horario apropiado, esto es fundamentado con Malpaso y Lapa (2022) en su artículo *Gestión educativa estratégica de calidad en una I.E. Pública de Ancash*; menciona que su objetivo es garantizar la eficiencia operativa y ofrecer la mejor atención a los usuarios de la entidad, este enfoque no solo se orienta a cumplir con regulaciones laborales, sino que también busca optimizar la asignación de recursos y mejorar la calidad del servicio; estas innovaciones no solo buscan cumplir con los requisitos legales, también tienen el objetivo de mejorar la planificación de turnos y la productividad del personal. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que el personal si está respetando el horario establecido por la entidad; cabe decir que en cualquier entorno laboral, la gestión eficiente del tiempo y la asistencia de los empleados son aspectos cruciales que impactan directamente en la productividad y el rendimiento general de una entidad; un horario bien planificado no solo es una herramienta para asignar tareas y actividades, sino que también contribuye significativamente a la organización general del lugar laboral.

Objetivo específico 3: Identificar las características de la capacidad de respuesta del personal de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Procesos de servicio de la municipalidad son rápidos: El 76% de los usuarios están en desacuerdo en que los procesos de servicio de la municipalidad son rápidos, estos datos contrastan con la investigación realizada de Coyotopa (2022) en su tesis *Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz*,

Chiclayo – 2022; aportó que el 89% de los usuarios afirmaron que el servicio por parte de la organización es rápida, de igual forma contrastan con el estudio realizado por Cueva (2023) en su tesis *Gestión municipal y calidad de servicio público en una municipalidad provincial, Madre de Dios, 2023*; encontró que el 82% de los usuarios indicaron que la entidad da un servicio ágil; esto es fundamentado con Álvarez (2022) en su artículo *Validación del instrumento para medir la calidad de atención y satisfacción en usuarios de consulta externa del Hospital General Martín Icaza 2021*, quien explica que la importancia del servicio rápido al usuario está en que puede ayudarlos a tener tranquilidad y, además, mejora la calidad del servicio de aquellos usuarios que tenga problemas en las solicitudes o tramites en la entrada; además realizar las tareas o actividades con mucho mayor efectividad dependerá de los recursos que la organización brinda. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios no están de acuerdo con la rapidez del servicio, esto se da porque el personal no busca la optimización de procesos; por ende, no pueden ahorrarse el tiempo y reducir errores; así tampoco pueden evaluar datos o resolver problemas de los usuarios; y eliminar procesos burocráticos.

Frente a un problema el personal brinda una solución efectiva: El 72% de los usuarios están totalmente de acuerdo en que frente a un problema el personal de la municipalidad brinda una solución efectiva, estos datos coinciden con la investigación realizada de Arriola (2023) en su tesis *Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022*; aportó que el 83% de los usuarios afirmaron que los trabajadores resuelven los problemas de manera efectiva, de igual forma coinciden con el estudio realizado por Ayala y Blanco (2021) en su tesis *Gestión municipal y calidad de servicio público, en una municipalidad distrital, 2021*; apporto que el 87% de los usuarios indicaron que los trabajadores dan una solución efectiva de los problemas que se presentan; esto es fundamentado con Alzamora (2024) en su artículo *Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, Perú*, menciona que solucionar efectivamente un problema capacidad se da cuando el personal busca medidas lógicas hasta encontrar una solución, supervisar y evaluar la solución implementada, permite mantener un buen clima laboral, porque un entorno de trabajo inadecuado limita la comunicación y la coordinación, lo que a su vez afecta al nivel de productividad. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que el personal si brinda solución a sus reclamos, esto se debe a que ellos plantean estrategias y técnicas utilizadas para negociar y aliviar la tensión de los usuarios;

al adoptar la mentalidad y las tácticas adecuadas, la resolución de conflictos no sólo puede resolver conflictos sino también generar confianza.

Objetivo específico 4: Describir las características de la seguridad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Personal de la municipalidad inspira confianza: El 78% de los usuarios están totalmente de acuerdo que el comportamiento del personal de la municipalidad inspira confianza, estos datos coinciden con la investigación realizada de Alarcón (2022) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Ate, 2022*; encontró que el 70% de los usuarios afirmaron que los colaboradores manifiestan confianza, de igual forma coinciden con el estudio realizado por Coyotopa (2022) en su tesis *Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022*; encontró que el 81% de los usuarios mencionaron que los colaboradores de la organización infunden confianza, esto es fundamentado con Herrera y Sánchez (2021) en su artículo *Metodología de aprendizaje y sistema de evaluación para alcanzar resultados en el proceso educativo*, quienes afirman que la confianza es una relación de respeto que se establece entre los distintos miembros de un equipo de trabajo con el usuario, en un entorno de confianza laboral se espera que cada persona cumpla con sus responsabilidades, sea honesto y haga lo mejor para la entidad, ayuda a afrontar mejor los conflictos, mejora sus habilidades de comunicación, le hace más feliz en el trabajo, le permite recibir mejor la retroalimentación. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que el personal trasmite confianza debido se busca promover y ejecutar una comunicación transparente y coherente con los usuarios, lo cual es vital para construir la confianza; de acuerdo a esto, las entidades tienen que velar por brindar información precisa y relevante sobre sus productos, servicios, políticas y procedimientos, basados en la honestidad, el cumplimiento y la responsabilidad social y organizacional.

Personal demuestra amabilidad en la atención al usuario: El 80% de los usuarios están de acuerdo que el personal de la municipalidad muestra amabilidad en la atención, estos datos coinciden con la investigación realizada de Rotondo (2023) en su tesis *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de un establecimiento de salud en la ciudad de Lima, 2023*; aportó que el 84% de los usuarios mencionaron que los trabajadores atienden de forma amable, de igual forma coinciden con el estudio realizado por Arriola (2023) en su tesis *Relación*

entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022; aportó que el 90% de los usuarios expresaron que el personal es cortés, esto es fundamentado con Valenzuela et al. (2020) en su artículo *La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios*, quienes indicaron que la amabilidad es un sentimiento de pertenencia que puede aumentar la moral, mejorar el trabajo en equipo y reducir los niveles de estrés, lo que se traduce en una mayor productividad y satisfacción laboral; además, la amabilidad actúa como catalizador de la creatividad y la innovación. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que el personal si está demostrando amabilidad desde que ingresan al establecimiento hasta su salida; por ende, la amabilidad del servicio, se puede decir, es uno de los requisitos más importantes a la hora de generar una buena experiencia en las entidades públicas.

Objetivo específico 5: Identificar las características de la empatía de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Personal brinda una atención personalizada acorde a las necesidades: El 82% de los usuarios están de acuerdo que el personal de la municipalidad brinda una atención personalizada acorde a las necesidades, estos datos coinciden con la investigación realizada de Ayala y Blanco (2021) en su tesis *Gestión municipal y calidad de servicio público, en una municipalidad distrital, 2021*; encontró que el 79% de los usuarios expresaron que la atención de los trabajadores es realizado de forma personalizada, de igual forma coinciden con el estudio realizado por Alarcón (2022) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Ate, 2022*; encontró que el 73% de los usuarios afirmaron que sus necesidades son atendidas de manera personalizada por los colaboradores de la entidad, esto es fundamentado con Riveros y Santos (2021) en su artículo *Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa*, quienes afirman que la amabilidad es una estrategia que consiste en conocer a los usuarios para brindar experiencias únicas e individuales para cada uno, este servicio se basa en aspectos como preferencias, comportamiento del usuario para personalizar la atención. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que el personal les brinda una atención personalizada, porque entienden sus

necesidades, es decir el personal se está tomando el tiempo para entender las preferencias de sus usuarios, pueden adaptar sus productos o servicios para satisfacer sus necesidades individuales.

Personal aplica un adecuado lenguaje no verbal (expresiones y gestos) al brindar el servicio solicitado: El 66% de los usuarios están de acuerdo que el personal de la municipalidad aplica un adecuado lenguaje no verbal al brindar el servicio solicitado, estos datos coinciden con la investigación realizada de Cueva (2023) en su tesis *Gestión municipal y calidad de servicio público en una municipalidad provincial, Madre de Dios, 2023*; aportó que el 68% de los usuarios indicaron que los trabajadores tienen un lenguaje no verbal adecuado, de igual forma coinciden con el estudio realizado por Rotondo (2023) en su tesis *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de un establecimiento de salud en la ciudad de Lima, 2023*; aportó que el 72% de los usuarios afirmaron que los trabajadores expresan un buen lenguaje corporal y expresiones excelentes; esto es fundamentado con Herrera (2021) en su artículo *Estudio de atención al cliente para elevar la calidad de servicio* quien explica que el lenguaje no verbal adecuado permite a los trabajadores entenderse a sí mismos y a los demás, con el fin de construir relaciones positivas, agilizar procesos en las tareas y lograr el cumplimiento de los objetivos previamente establecidos. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran las expresiones (gestos, expresiones corporales, contacto visual) son adecuados para brinda una atención eficiente; además, también, contribuye a complementar y reforzar las conversaciones (comunicación verbal) que se establecen durante las jornadas laborales, a través de elementos como el tono de la voz, comunicación asertiva, añadiendo una carga emotiva al mensaje.

Objetivo específico 6: Describir las características de las expectativas del usuario de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Esperaba que el personal no presente dificultades para realizar su trabajo: El 76% de los usuarios están de acuerdo que esperaba que el personal de la municipalidad muestre eficacia, es decir que no presente dificultades para realizar su trabajo, estos datos coinciden con la investigación realizada de Zabala (2023) en su tesis *La gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo*; aportó que el 92% de los usuarios mencionaron que los trabajadores son eficaces en el desarrollo de las labores, de igual forma coinciden con el estudio realizado por Quindi (2023) en su tesis *Los servicios y la satisfacción*

de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal; encontró que el 80% de los usuarios indicaron que los colaboradores realizan el trabajo sin dificultades; esto es fundamentado con Ramírez (2021) en su artículo *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del hospital santa María del Socorro, Ica 2021*, quien menciona que un personal eficiente lograr cumplir los objetivos fijados con los recursos necesarios, por lo tanto, algo es eficaz cuando obtiene el resultado esperado, sin tomar en cuenta ningún otro tipo de consideración respecto a cómo obtuvo ese resultado o si había un modo mejor de obtenerlo. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que el personal no está presentado dificultades porque ya tienen experiencia en la atención al usuario; cabe decir que la entidad alcanza los objetivos o metas que se han marcado, centrándose en el en el valor del resultado y en lograr la meta final a tiempo, dichos objetivo o efecto se consigue utilizando los recursos disponibles de la mejor manera posible, minimizando el desperdicio y maximizando el rendimiento.

Esperaba que el personal realice los tramites en un menor tiempo de los establecido: El 74% de los usuarios están totalmente de acuerdo que esperaba que el personal muestre eficiencia, es decir realice los tramites en un menor tiempo de los establecido, estos datos coinciden con la investigación realizada de Gancino (2020) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*; encontró que el 81% de los usuarios afirmaron que los trabajadores son eficientes, de igual forma coinciden con el estudio realizado por Zabala (2023) en su tesis *La gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo*; apporto que el 76% de los usuarios mencionaron que los tramites realizados por los colaboradores son rápidos; esto es fundamentado con Ruiz, Martínez & Galindo (2023) en su artículo *El trabajo en equipo y la colaboración como habilidades blandas para la formación de la ciudadanía democrática: Teamwork and collaboration as soft skills for the formation of democratic citizenship. LATAM*, quienes indican que la eficiencia es la forma en que se utilizan los recursos de manera óptima para producir bienes y servicios, significa obtener el máximo resultado posible con la menor cantidad de recursos, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que el personal busca optimizar el uso de los recursos, brindados por la entidad, con el fin lograr procesos de

servicio más eficientes, es decir se está llevando a cabo tareas de la mejor manera posible para que conduzcan a la consecución de los resultados.

Personal busca la mejora continua en los procesos de servicio: El 76% de los usuarios están en desacuerdo en que el personal de la entidad busca la mejora continua en los procesos de servicio, estos datos contrastan con la investigación realizada de Roncal (2021) en su tesis *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de El Tambo, Huancayo, 2021*; aporoto que el 70% de los usuarios indicaron que los colaboradores de la organización mejorar continuamente los servicios, de igual forma contrastan con el estudio realizado por Quindi (2023) en su tesis *Los servicios y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal*; aporoto que el 78% de los usuarios mencionaron que los procesos del servicio son mejorados por los trabajadores de la entidad, esto es fundamento con Rodríguez (2024) en su artículo *Evaluación de la Eficiencia de la Gestión Pública en la Productividad Laboral*, quien aporotó que la mejora continua es una búsqueda constante e interminable para identificar oportunidades de corrección, ajustes y mejoras en los procesos de negocio , productos y servicios, la intención es encontrar siempre los puntos en los que las operaciones de la entidad, como errores, errores humanos, retrasos, desperdicio de recursos, sobre los cuales se pueden tomar medidas. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que el personal busca la mejora continua analizando el rendimiento, identificar oportunidades y realizar cambios graduales en los procesos de servicio; cabe decir que, las entidades públicas pueden ahorrar tiempo y ofrecer mejores servicios para garantizar la satisfacción.

Personal tiene en cuenta las recomendaciones de los usuarios para mejorar la atención: El 72% de los usuarios están totalmente de acuerdo que el personal de la municipalidad tiene en cuenta las recomendaciones de los usuarios para mejorar la atención, estos datos coinciden con la investigación realizada de Aragón (2021) en su tesis *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Camaná, periodo 2021*; encontró que el 82% de los usuarios indicaron que los trabajadores toman en cuenta las diferentes recomendación, de igual forma coinciden con el estudio realizado por Gancino (2020) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*; encontró que el 80% de los usuarios afirman que la atención ha

mejorado debido a que los colaboradores de la entidad aceptan sugerencias; esto es fundamentado con Zayas (2022) en su artículo *La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial*, quien establece que los usuarios satisfechos se convierten en anunciantes de los servicios de una organización; a través de diferentes canales; puede ser en una conversación con amigos o familiares, con una valoración en internet o a través de las redes sociales. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios a pesar que han evidenciado algunos errores en el servicio recomiendan a la entidad, puesto que consideran los errores no se deben simplemente a la calidad de servicio del que brinda el personal; sino también depende de los recursos que contemple la entidad.

Objetivo específico 7: Identificar las características del rendimiento percibido en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

Personal brindan una comunicación clara y precisa: El 64% de los usuarios están de acuerdo que el personal de la municipalidad brinda una comunicación clara y precisa, es decir sin confusiones cuando realizan algún trámite, estos datos coinciden con la investigación realizada de Molina (2022) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico, social y medio ambiente de la Municipalidad Distrital De Locroja, Provincia De Churcampá, región Huancavelica*; apporto que el 77% de los usuarios mencionaron que los trabajadores cuentan con una comunicación clara, de igual forma coinciden con el estudio realizado por Zabala (2023) en su tesis *La gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo*; encontró que el 89% de los usuarios indicaron que al realizar trámites la comunicación de los colaboradores de la entidad es precisa; esto es fundamento con Gaibor (2021) en su artículo *Componentes de calidad y satisfacción del cliente: Aproximaciones teóricas en las empresas de turismo de la Provincia Los Ríos, Ecuador*, quien estableció que la comunicación clara es cuando se logra transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante, su propósito, es incrementar la eficacia de la administración, promoviendo una comunicación que el público pueda entender sin dificultad, permitiendo establecer relaciones sólidas, resolver conflictos, transmitir ideas de manera clara y persuasiva y colaborar efectivamente en equipos de trabajo. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que los trabajadores sin brindan una comunicación clara al realizar algún trámite; cabe decir que la entidad si busca la mejora de la comunicación al brindar información

clara, así también los documentos públicos y las páginas web y de acceso a través de teléfonos móviles son diseñadas para mejorar la calidad del servicio; pues su propósito es incrementar la eficacia de los organismos y entidades de la administración, así como de las entidades, promoviendo una comunicación que el público pueda entender y usar sin dificultades.

Personal mantiene un lenguaje verbal (tono de voz, asertividad): El 72% de los usuarios están en desacuerdo en que el personal mantiene un lenguaje verbal (tono de voz, asertividad) adecuado al solicitar algún servicio, estos datos contrastan con la investigación realizada de Gutiérrez (2021) en su tesis *La gestión municipal y su influencia en la satisfacción del ciudadano en un distrito del cono norte de Lima, 2021*; encontró que el 68% de los usuarios afirmaron que los operarios de la entidad cuentan con un lenguaje verbal adecuado, de igual forma contrastan con Roncal (2021) en su tesis *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de El Tambo, Huancayo, 2021*; encontró que el 88% de los usuarios mencionaron que los colaboradores tienen un lenguaje oral apropiado, esto es fundamentado con Toalombo et al. (2021) en su artículo *Análisis de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la práctica de rafting en el cantón Tena*, quienes expresaron que la comunicación verbal es aquella que reside en las palabras, es importante desarrollar habilidades de comunicación en los entornos de trabajo (ya sea mediante la experiencia, la observación, la formación en habilidades comunicacionales, etc.). Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que el personal de la entidad es consciente de que el lenguaje verbal como el no verbal adquieren una gran relevancia en el proceso de comunicación llevado a cabo, en donde influyen no solo las palabras utilizadas, sino también cómo son usadas, al igual que otros recursos como los gestos, los movimientos de manos, la mirada, la sonrisa, etc.

Personal frente a alguna dificultad, acude al trabajo en equipo: El 80% de los usuarios están de acuerdo que el personal frente a dificultades recurre al trabajo en equipo, es decir buscan ayuda de los compañeros, estos datos coinciden con la investigación realizada de Ambrosio (2022) en su tesis *La gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Lima, 2022*; aportó que el 77% de los usuarios mencionaron que ellos colaboradores trabajan en equipo para resolver las dificultades, de igual forma coinciden con el estudio realizado por Aragón (2021) en su tesis *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Camaná, periodo 2021*; aportó que el 73% de los usuarios indicaron que los trabajadores buscan asistencia de los colegas ante las

posibles dificultades, esto es fundamentado con Fernández (2021) en su artículo *Trabajo en Equipo*, quien expresa que el trabajo en equipo es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo, es la habilidad para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenario de desarrollo de la acción de ese grupo. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que el personal si logra trabajar en equipo para buscar alguna solución en los problemas; esto se debe a que, al compartir tareas y responsabilidades, el nivel de estrés se reduce; mejora del desempeño y calidad del trabajo, lo cual aumenta la productividad; potencia el esfuerzo por alcanzar los objetivos establecidos; y permite finalizar cada tramite o tarea de manera mucho más rápida y ágil.

Personal demuestra proactividad es decir se anticipa antes los problemas: El 78% de los usuarios están de acuerdo que el personal de la municipalidad demuestra proactividad es decir se anticipa antes los problemas en el proceso de atención, estos datos coinciden con la investigación realizada de Acosta (2023) en su tesis *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023*; aportó que el 89% de los usuarios mencionaron que los trabajadores se anticipan a los problemas, de igual forma coinciden con Molina (2022) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico, social y medio ambiente de la Municipalidad Distrital De Locroja, Provincia De Churcampá, región Huancavelica*; apporto que el 80% de los usuarios mencionaron que los trabajadores resuelven los problemas ya que son proactivos, esto es fundamentado con Crispín, Torero, & Martel (2020) en su artículo *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados*, quien estableció que la proactividad es una actitud y enfoque en la vida que se caracteriza por tomar la iniciativa, anticiparse a los problemas o necesidades, y actuar para influir en los resultados. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que el personal es proactivo es decir buscan identificar oportunidades y problemas potenciales antes de que surjan, y actuar para aprovechar o mitigar estos escenarios; esta cualidad no solo se trata de responder rápidamente, sino de estar un paso adelante, planificando y ejecutando con previsión.

Objetivo específico 8: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Nombre comercial: Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta.

2. Misión

Somos una institución que promueve de forma democrática y concertada el desarrollo integral prestando servicios de calidad, manejando los recursos públicos de forma responsable, administrando el territorio del distrito cumpliendo con los objetivos del Plan de Desarrollo Concertado para poder satisfacer las necesidades de los habitantes del Distrito de Nuevo Imperial.

3. Visión

La Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta al 2026, será una institución líder, moderna, brindando un servicio de calidad a la comunidad, demostrando con ello una gestión pública transparente y segura, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos del Distrito de Nuevo Imperial.

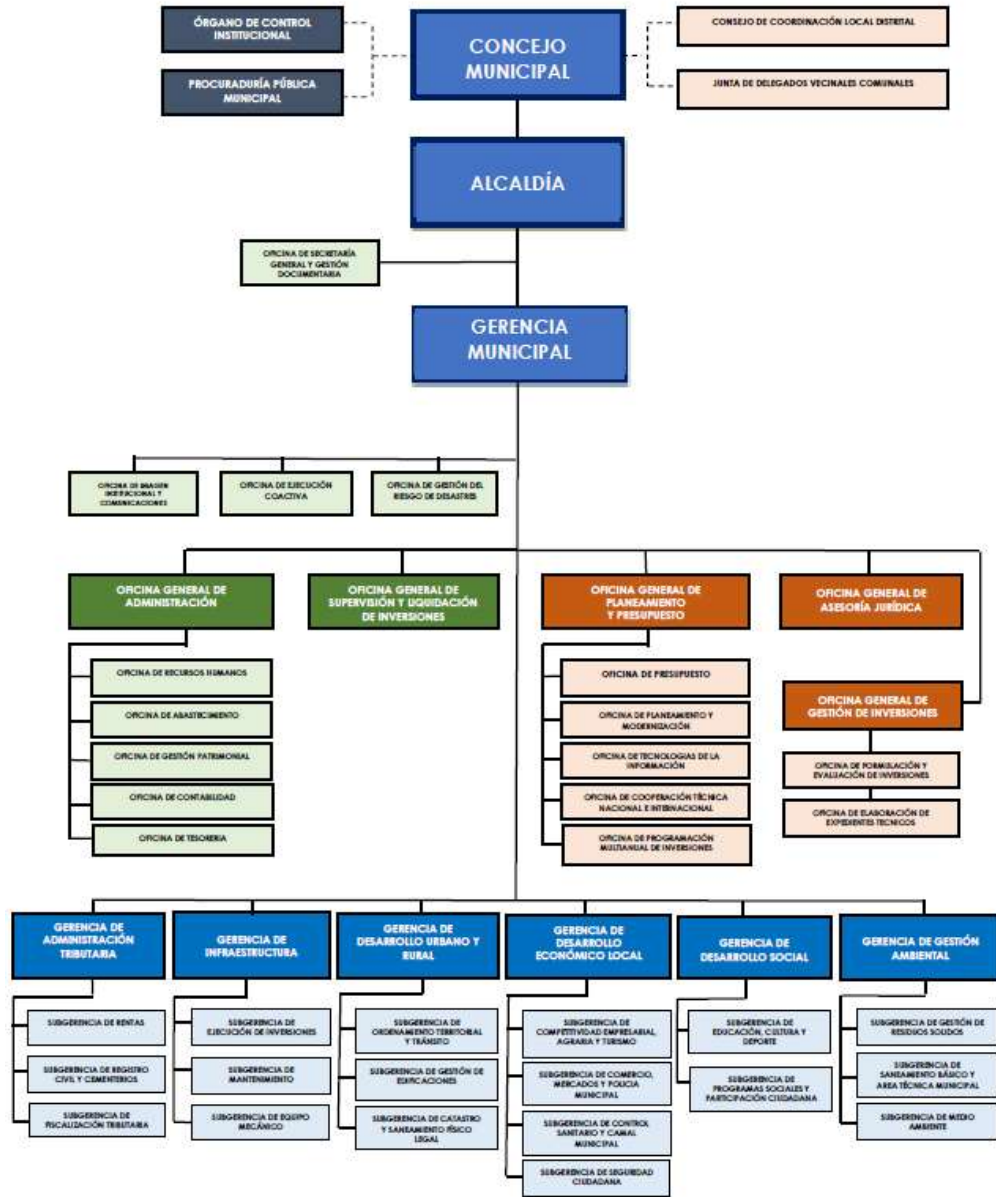
4. Objetivos

- Mejorar la productividad del personal en un 40% a través de la adquisición de equipos tecnológicos modernos.
- Mejorar la calidad del servicio en un 12% a través la creación de una manual de quejas y reclamos.
- Reducir los tiempos de espera de los usuarios en un 20% a través del diseño de un flujograma de atención al usuario.
- Incrementar la satisfacción del usuario en un 10% a través de la aplicación mensual de encuestas de satisfacción.

5. Productos y/o servicios

Los servicios considerados como prioritarios por la ciudadanía para ser responsabilidad del municipio son: asistencia social, aseo y ornato, salud, educación y seguridad ciudadana. Las personas tienden a identificar de forma amplia y general los servicios que entrega su municipio.

6. Organigrama de la entidad



Nota. Elaborado por la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta.

6.1. Descripción de cargos

Cargo	Alcalde
Perfil	<p>Título profesional universitario en administración con maestría en gestión pública.</p> <p>Título profesional de abogado</p> <p>Haber laborado mínimo 4 años en el sector público</p> <p>No estar inhabilitado para ejercer función pública por decisión administrativa firme o sentencia judicial con calidad de cosa juzgada</p> <p>Amplia experiencia en dirección de programas municipales</p> <p>Amplia experiencia en conducción de personal.</p>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir la ejecución de los planes de desarrollo municipal. • Proponer proyectos de ordenanzas y acuerdos al Concejo Municipal. • Promulgar las ordenanzas y disponer su publicación. • Dictar decretos y resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y las ordenanzas. • Dirigir la formulación y someter a aprobación del Concejo Municipal el Plan Integral de Desarrollo Sostenible Local y el Programa de Inversiones concertado con la sociedad civil. • Someter a aprobación del Concejo Municipal, bajo responsabilidad y dentro de los plazos y modalidades establecidos, el Presupuesto Municipal Participativo, debidamente equilibrado y financiado y aprobarlo, en caso de que el Concejo Municipal no lo apruebe dentro del plazo previsto en la norma correspondiente. • Someter a aprobación del Concejo Municipal, dentro del primer trimestre del ejercicio presupuestal siguiente y bajo responsabilidad, el balance general y la memoria del ejercicio económico fenecido. • Proponer al Concejo Municipal la creación, modificación, supresión o exoneración de contribuciones, tasas, arbitrios, derechos y licencias; y, con acuerdo del Concejo Municipal, solicitar al Poder Legislativo la creación de los impuestos que considere necesarios.
Cargo	Gerente municipal
Perfil	<p>Título profesional universitario en administración con maestría en gestión pública.</p> <p>Haber laborado mínimo 4 años en el sector público</p> <p>No estar inhabilitado para ejercer función pública por decisión administrativa firme o sentencia judicial con calidad de cosa juzgada</p> <p>Amplia experiencia en dirección de programas municipales</p> <p>Amplia experiencia en conducción de personal.</p>

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de las agencias municipales para la coordinación con la población en la atención de los servicios municipales, la participación ciudadana y el planeamiento del desarrollo local. • Asesorar al alcalde y a los miembros del Consejo en los asuntos de su competencia. Asimismo, informar sobre la gestión municipal. • Representar al alcalde entre organismos públicos y privados nacionales e internacionales, en actos relacionados con la gestión municipal y de los servicios públicos locales. • Presentar al alcalde el presupuesto municipal del ejercicio, los estados financieros y presupuesto municipal del ejercicio anterior y la memoria anual de la municipalidad • Presentar al alcalde de los instrumentos de gestión institucional; así como el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Cuadro para Asignación de Personal (CAP), el Manual de la Organización y Funciones (MOF), el Presupuesto Analítico de Personal (PAP), el Cuadro Nominativo de Personal, el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), el Régimen de Aplicación de Sanciones (RAS) y el Cuadro de Infracciones y Escalas de Multas (CIEM) para el buen funcionamiento de la corporación municipal.
Gerencia de Rentas	Sub gerente de planificación y presupuesto
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Título de contador público • Conocimientos en legislación tributaria • Habilidades Analíticas • Experiencia en Auditoría Tributaria • Conocimientos en Tecnología y Sistemas de Información • Competencias de Comunicación • Experiencia mínima de 3 años en puestos similares
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir, coordinar y supervisar los procesos de programación, formulación y evaluación del presupuesto, de conformidad con las normas del Sistema Nacional de Presupuesto Público. • Ejercer las funciones y responsabilidades de Unidad Formuladora en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. • Participar en la elaboración del Programa Multianual de Inversiones, brechas y criterios del mismo, en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y en la Programación y Negociación de la Cooperación, en coordinación con la Agencia Peruana de Cooperación Internacional.
Cargo	Oficina de administración

Perfil	Título profesional de administración Experiencia en la gestión pública 1 año a mas
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Formular y proponer a la Alta Dirección lineamientos y directivas relacionados con los sistemas administrativos de su competencia. • Planificar, dirigir y supervisar los procesos de los sistemas administrativos de recursos humanos, contabilidad, tesorería y abastecimiento, en concordancia con la normatividad vigente. • Dirigir los procesos de adquisición de bienes y servicios suscribiendo los contratos respectivos; asimismo, dirige los procesos de control patrimonial. • Programar, dirigir y ejecutar a través del Ejecutor Coactivo de la entidad, los actos de ejecución forzosa de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente sobre procedimientos de ejecución coactiva. • Registrar y controlar financieramente las donaciones que se realicen a la entidad de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes.
Cargo	Recursos Humanos
Perfil	Título profesional de administración Experiencia en la gestión pública 8 meses a mas Experiencia laboral no menor de dieciocho meses Experiencia en la conducción de sistemas administrativos en la función pública Capacitación especializada en el área personal
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y conducir el proceso presupuestario de los programas a su cargo a través de la fase de ejecución de gastos en materia de remuneraciones • Dirigir los procesos de adquisición de bienes y servicios suscribiendo los contratos respectivos; asimismo, dirige los procesos de control patrimonial. • Programar, dirigir y ejecutar a través del Ejecutor Coactivo de la entidad, los actos de ejecución forzosa de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente sobre procedimientos de ejecución coactiva. • Registrar y controlar financieramente las donaciones que se realicen a la entidad de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes.
Cargo	Abastecimiento y Logística
Perfil	Título profesional en administración con maestría en gestión pública Experiencia en la gestión pública 8 meses a mas Experiencia laboral no menor de dieciocho meses Experiencia en la conducción de sistemas administrativos en la función pública Facilidad en el buen trato y ejecución de actividades del cargo

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y conducir el proceso presupuestario de los programas a su cargo a través de la fase de ejecución de gastos en materia de remuneraciones • Elaborar la información respectiva en materia de las partidas genéricas de bienes y servicios, así como su presupuestaria anual realizada en la municipalidad. • Formular elaborar y actualizar el plan anual de adquisiciones de entidad en coordinación con la unidad de planificación y presupuesto. • Orientar al personal de la entidad respecto a la correcta aplicación de las normas sobre adquisiciones y contrataciones del estado y otro acorde a la ley de la materia.
Cargo	Contador
Perfil	<p>Título profesional de contador público colegiado y habilitado Capacitación especializada en el área. Experiencia en la conducción de programas de contabilidad. Conocimiento integral del sistema integrado de administración financiera SIAF. Experiencia en la conducción de personal.</p>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora y formula los asientos e informes contables financieros de la administración municipal • Elabora y formula los balances y estados financieros concordante con las directivas y normas contables y presupuestales. • Cumple tarea de control previo de gastos. • Supervisa y efectúa control de los fondos de caja chica. • Coordina la formulación del presupuesto anual de la municipalidad acorde con los lineamientos establecidos y otros dispositivos legales que corresponden.
Cargo	Tesorería
Perfil	<p>Título profesional de contador público colegiado y habilitado Capacitación especializada en el área. Amplia experiencia programas de tesorería.</p>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisa y coordina las actividades de control de egresos financieros, así como la información contable y pagadera • Programar conducir y controlar el pago de remuneraciones pensiones, proveedores y demás obligaciones contractuales de la entidad de acuerdo a las normas del sistema nacional de tesorería. • Coordinar actividades para la formulación del calendario de pagos • Controlar el registro de finanzas, garantías, pólizas de seguros, fondos y valores en custodia.

	<ul style="list-style-type: none">• Conciliar el registro SIAF en forma mensual haciendo llegar a subgerencia de economía y administración tributaria la copia de los extractos bancarios y auxiliar estándar.• Apoyar en el giro de cheques por toda fuente de financiamiento de la entidad.
--	--

7. Diagnostico general

	Oportunidades	Amenazas
MATRIZ FODA	<p>O1. Formulación de políticas del estado orientadas a mejorar programas sociales</p> <p>O2. Mayores trasferencias de recursos públicos para proyectos de inversión social</p> <p>O3. Implementación de nuevos programas estratégico enfocados en resultados</p> <p>O4. Tendencia creciente en la recaudación de ingresos de los gobiernos locales</p> <p>O5. Políticas de Estado orientadas al mejoramiento de la eficiencia y eficacia, en la Gestión Municipal y en materia de fomento de las inversiones.</p>	<p>A1. Débil cultura tributaria en los ciudadanos del distrito.</p> <p>A2. Mayor índice de inseguridad ciudadana.</p> <p>A3. Incremento de los conflictos sociales.</p> <p>A4. Implementación de políticas fiscales contractivas (recaudación de impuestos)</p> <p>A5: Falta de apoyo de la del Gobierno Regional y Gobierno Central para la mejora de la agricultura.</p>
Fortalezas	FO	FA
<p>F1. Facilidad de adaptación al cambio.</p> <p>F2. Capacidad de empatía del personal de servicio.</p> <p>F3. Gestión eficiente de programas sociales (salud y educación)</p> <p>F4. Juntas vecinales organizadas y reconocidas.</p> <p>F5. Bajos niveles de ausentismo en el trabajo.</p>	<p>FO1: Contribuir al desarrollo humano integral de la población escolar mediante acciones de la promoción de la salud. (F3, O1)</p> <p>FO2: Promover el desarrollo de capacidades de recursos humanos para la implementación efectiva del plan estratégico. (F2, O3)</p>	<p>FA3: Promover el desarrollo urbano y la gestión adecuada de proyectos de inversión social para generar mayores ingresos al estado (F3, A4)</p> <p>FA4: Crear una alianza estratégica con el Consorcio Agro Ganadero Lancones, S.A.C., para apoyar al crecimiento de los agricultores del Distrito de Nuevo Imperial (F1, A5).</p>
Debilidades	DO	DA
<p>D1. Carencia de un Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana.</p> <p>D2. No existe rapidez en atención al usuario.</p> <p>D3. Deficiente infraestructura municipal.</p> <p>D4. Deficiente gestión del servicio de administración tributaria.</p> <p>D5. Ausencia de un plan integrado de gestión ambiental.</p>	<p>DO5: Crear un plan de gestión ambiental sostenible y la conservación de los ecosistemas en el distrito de Nuevo Imperial (D5, O2, O4).</p> <p>DO6: Construcción, recuperación y mantenimiento de la infraestructura de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta (D3, O4, O5). Crear un flujograma de servicio para mejorar los procesos de atención al usuario (D2, O5).</p>	<p>DA7: Implementación del sistema de capacitación para los distintos actores de seguridad orientada a una estandarización en los protocolos de actuación y la creación de sistemas de trabajo interdistritales e intersectoriales. (D1, A2)</p> <p>DA7: Fortalecer el servicio de administración tributaria a través de campañas de beneficios de forma trimestral. (D4, A1).</p>

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causas	Consecuencias
Equipos modernos	El 64% de los usuarios están en desacuerdo en que la municipalidad cuenta equipos tecnológicos modernos.	La entidad cuenta con equipos antiguos en algunos casos obsoletos; ya sean computadoras, impresoras, laptops.	No mejorar la calidad de trabajo, ya que al no contar con equipos modernos o actualizados el colaborar no podrá agilizar los trámites o solicitudes de los usuarios.
		No se evalúa correctamente las áreas que requieren un mayor número de equipos.	Disminución de la productividad en las áreas, debido a que no se cuenta con los equipos necesarios para lograr tareas más afectivas.
		El usuario considera que los equipos no cuentan con el mantenimiento adecuados; por ende, lo perciben como obsoleto.	Disminución en la eficiencia operativa de los equipos, por ende, no se logra satisfacer a los usuarios.
Servicio rápido	El 76% de los usuarios están en desacuerdo en que los procesos de servicio de la municipalidad son rápidos.	En algunas áreas de la entidad se carece de personal; por ende, en ocasiones una misma persona realiza funciones que no le competen.	Cansancio laboral lo cual también conlleva a un clima de hostilidad al tener que realizar más tareas de las que ellos son responsables.
		Los usuarios desconocen los pasos a seguir para realizar algún trámite o solicitud en las distintas áreas de la entidad.	Usuarios insatisfechos, puesto que al ingresar a la entidad desconocen los pasos a seguir para adquirir algún servicio.
		El personal tiene sobrecarga laboral, es decir exceso de trabajo; esto impide que se atienda con rapidez al usuario.	Reducción significativa en la productividad y el rendimiento laboral de los trabajadores. Cuando una persona se siente abrumada por la cantidad de tareas y responsabilidades, es probable que su capacidad para realizar un trabajo de calidad disminuya.
Mejora continua	El 76% de los usuarios están en desacuerdo en que el personal de la entidad busca la mejora continua	El personal no identificar las principales causas de los problemas en el proceso de servicio.	No desarrollar soluciones efectivas a los problemas en los procesos de servicio.
		En la entidad no existe una cultura de calidad para mejorar los procesos de servicio.	No lograr la mejora continua en los procesos de servicio.

	en los procesos de servicio.	En la entidad no se identifican los procesos de servicio ineficientes u obsoletos.	La complejidad y la falta de actualización en los procedimientos pueden dificultar la realización de tareas y generar errores.
Lenguaje verbal	El 72% de los usuarios están en desacuerdo en que el personal mantiene un lenguaje verbal (tono de voz, asertividad) adecuado al solicitar algún servicio.	El personal no se encuentra capacitado para aplica un lenguaje verbal adecuado.	No lograr una comunicación no verbal más efectiva.
		El personal carece de inteligencia emocional por ende suelen tener dificultades para entender a los demás, ponerse en su lugar de los usuarios. Al no identificar bien sus emociones, no saben expresar adecuadamente lo que sienten, generando malos entendidos y conflictos.	Quienes no cuentan con inteligencia emocional experimentan emociones de forma desbordada y les cuesta regularlas. Esto hace que se sientan frecuentemente estresados, ansiosos, frustrados o abrumados, incluso ante contratiempos cotidianos.
		Los gestos, movimientos corporales, pocas veces son los más adecuadas, esto se debe a que el funcionario trabaja bajo a presión y tienen conductas inapropiadas que se convertirán en insostenibles.	Ocasiona que el usuario se retire de la entidad con una imagen inadecuada del funcionario ya que no se tuvo una actitud positiva en donde se demuestren los valores como respeto y responsabilidad.

9. Problemas

Problema	Causas
El 64% de los usuarios están en desacuerdo en que la municipalidad cuenta equipos tecnológicos modernos.	La entidad cuenta con equipos antiguos en algunos casos obsoletos; ya sean computadoras, impresoras, laptops.
	No se evalúa correctamente las áreas que requieren un mayor número de equipos.
	El usuario considera que los equipos no cuentan con el mantenimiento adecuados; por ende, lo perciben como obsoleto.
El 76% de los usuarios están en desacuerdo en que los procesos de	En algunas áreas de la entidad se carece de personal; por ende, en ocasiones una misma persona realiza funciones que no le competen.

servicio de la municipalidad son rápidos.	Los usuarios desconocen los pasos a seguir para realizar algún trámite o solicitud en las distintas áreas de la entidad.
	El personal tiene sobrecarga laboral, es decir exceso de trabajo; esto impide que se atienda con rapidez al usuario.
El 76% de los usuarios están en desacuerdo en que el personal de la entidad busca la mejora continua en los procesos de servicio.	El personal no identificar las principales causas de los problemas en el proceso de servicio.
	En la entidad no existe una cultura de calidad para mejorar los procesos de servicio.
	En la entidad no se identifican los procesos de servicio ineficientes u obsoletos.
El 72% de los usuarios están en desacuerdo en que el personal mantiene un lenguaje verbal (tono de voz, asertividad) adecuado al solicitar algún servicio.	El personal no se encuentra capacitado para aplica un lenguaje verbal adecuado.
	El personal carece de inteligencia emocional por ende suelen tener dificultades para entender a los demás, ponerse en su lugar de los usuarios. Al no identificar bien sus emociones, no saben expresar adecuadamente lo que sienten, generando malos entendidos y conflictos.
	Los gestos, movimientos corporales, pocas veces son los más adecuadas, esto se debe a que el funcionario trabaja bajo a presión y tienen conductas inapropiadas que se convertirán en insostenibles.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Equipos modernos	El 64% de los usuarios están en desacuerdo en que la municipalidad cuenta equipos tecnológicos modernos.	Designar presupuesto para adquirir nuevos equipos tecnológicos modernos tales como: computadoras, teléfonos móviles, proyectores, televisores, laptops; lo cual no solo mejorar la satisfacción del trabajador sino también la de los usuarios ya que estos equipos en su mayoría se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos.
		Realizar reuniones semestrales; para que los jefes de cada área comuniquen que equipos tecnológicos necesitan para mejorar la productividad.
		Crear un plan de mantenimiento, el cual es un conjunto completo de instrucciones diseñadas para ayudar a mantener los equipos, la maquinaria y cualquier otro activo físico en condiciones óptimas de funcionamiento. En él se describen las medidas proactivas que deben adoptarse para garantizar que todos los equipos

		y maquinas sigan funcionando en todo momento.
Servicio rápido	El 76% de los usuarios están en desacuerdo en que los procesos de servicio de la municipalidad son rápidos.	<p>Realizar una planificación de recursos humanos el cual el proceso mediante el cual se identifican las necesidades que tiene cada área de la entidad a corto y largo plazo; para ello se deberá realizar una entrevista a cada gerente de la municipalidad.</p> <p>Crear un diagrama de flujo para cada área el cual puede aportar una estructura visual que grafica una secuencia de pasos a seguir para realizar algún trámite o solicitud actividades, esta herramienta actúa como una guía para mejorar la toma de decisiones por parte del equipo y a su vez se logra procesos de servicio más rápidos.</p> <p>Enumerar todas las tareas y proyectos que deben completarse, junto con aquellos en progreso y los que ya se ha terminado.</p> <p>Estimar el tiempo necesario para cada tarea y organizarla de la más a la menos demandante.</p>
Mejora continua	El 76% de los usuarios están en desacuerdo en que el personal de la entidad busca la mejora continua en los procesos de servicio.	<p>Aplicar el diagrama de Ishikawa el cual es una herramienta que ayuda a identificar las causas raíces de un problema, analizando todos los factores involucrados en la ejecución de un proceso de servicio.</p> <p>Realizar reuniones periódicas o establecer comités de calidad donde se discutan abiertamente los problemas, oportunidades de mejora y retos de la entidad en base a los procesos de servicio, esto promueve la participación activa y la generación de soluciones colectivas.</p> <p>Aplicar encuestas al trabajador sobre que procesos resultan incómodos o que consideran innecesarios. Esto puede ayudar a identificar procesos que están obstaculizando la eficiencia en el servicio.</p>
Lenguaje verbal	El 72% de los usuarios están en desacuerdo en que el personal mantiene un lenguaje verbal (tono de voz, asertividad) adecuado al	<p>Capacitar al personal de manera semestral en lenguaje no verbal; con el objetivo de mejorar la comprensión de las dudas o inquietudes del usuario; pues partir de este tipo de lenguaje se logra conseguir una conversación más eficiente y empática; esto se realiza mediante el análisis del lenguaje corporal no consciente y semiconsciente que muestra los cambios que provocan las emociones y pensamientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duración: 12 meses (semestral).

	solicitar algún servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Meta: Al final del primer trimestre, todos los miembros de la entidad habrán aprendido técnicas para Interpretar y comprender las señales no verbales, como gestos, posturas y micro expresiones faciales. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiales. Sillas, mesas, papel bond, lapiceros. • Humanos. Profesional en comunicación ni verbal <p>Tecnológicos. Proyector, internet.</p> <p>Invertir en la capacitación en inteligencia emocional, para que la entidad logre empoderar a los equipos para comprender y controlar sus emociones, así como para relacionarse de manera más positiva con colegas y clientes (usuarios).</p> <p>Aplicar correctamente los siguientes tipos de lenguaje no verbal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje corporal: No inquietarse, no cruzar los brazos, no morderse las uñas y cruzar las piernas. • Gestos (kinésica): Las manos como el pulgar hacia arriba para indicar que todo está bien, así como otros comunes como encogerse de hombros. • Expresiones faciales: Abrir los ojos al sorprenderse y no estresarse cuando se escucha algo que no le pareció atractivo. • Contacto visual para indicar interés.
--	---------------------------	--

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> • Designar presupuesto para adquirir nuevos equipos tecnológicos modernos tales como: computadoras, teléfonos móviles, proyectores, televisores, laptops; lo cual no solo mejorar la satisfacción del trabajador sino también la de los usuarios ya que estos equipos en su mayoría se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos. 	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Realizar reuniones semestrales; para que los jefes de cada área comuniquen que equipos tecnológicos necesitan para mejorar la productividad.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
<ul style="list-style-type: none"> • Crear un plan de mantenimiento, el cual es un conjunto completo de instrucciones diseñadas para ayudar a mantener los equipos, la maquinaria y cualquier otro activo físico en condiciones óptimas de funcionamiento. En él se describen las medidas proactivas que deben adoptarse para garantizar que todos los equipos y maquinas sigan funcionando en todo momento. 	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Realizar una planificación de recursos humanos el cual el proceso mediante el cual se identifican las necesidades que tiene cada área de la entidad a corto y largo plazo; para ello se deberá realizar una entrevista a cada gerente de la municipalidad.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Crear un diagrama de flujo para cada área el cual puede aportar una estructura visual que grafica una secuencia	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

de pasos a seguir para realizar algún trámite o solicitud actividades, esta herramienta actúa como una guía para mejorar la toma de decisiones por parte del equipo y a su vez se logra procesos de servicio más rápidos.				
Enumerar todas las tareas y proyectos que deben completarse, junto con aquellos en progreso y los que ya se ha terminado. Estimar el tiempo necesario para cada tarea y organizarla de la más a la menos demandante.	Administrador y colaborador	s/10,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Aplicar el diagrama de Ishikawa el cual es una herramienta que ayuda a identificar las causas raíces de un problema, analizando todos los factores involucrados en la ejecución de un proceso de servicio.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Realizar reuniones periódicas o establecer comités de calidad donde se discutan abiertamente los problemas, oportunidades de mejora y retos de la entidad en base a los procesos de servicio, esto promueve la participación activa y la generación de soluciones colectivas.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Aplicar encuestas al trabajador sobre que procesos resultan incómodos o que consideran innecesarios. Esto puede ayudar a identificar procesos que están obstaculizando la eficiencia en el servicio.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Capacitar al personal de manera semestral en lenguaje no verbal; con el objetivo de mejorar la comprensión de las dudas o inquietudes del usuario; pues partir de este tipo de lenguaje se logra conseguir una conversación más eficiente y empática; esto se realiza mediante el análisis del lenguaje corporal no consciente y semiconsciente que muestra los cambios que provocan las emociones y pensamientos.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

<ul style="list-style-type: none"> • Duración: 12 meses (semestral). • Meta: Al final del primer trimestre, todos los miembros de la entidad habrán aprendido técnicas para Interpretar y comprender las señales no verbales, como gestos, posturas y micro expresiones faciales. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiales. Sillas, mesas, papel bond, lapiceros. • Humanos. Profesional en comunicación ni verbal <p>Tecnológicos. Proyector, internet.</p>				
<p>Invertir en la capacitación en inteligencia emocional, para que la entidad logre empoderar a los equipos para comprender y controlar sus emociones, así como para relacionarse de manera más positiva con colegas y clientes (usuarios).</p>	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
<p>Aplicar correctamente los siguientes tipos de lenguaje no verbal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje corporal: No inquietarse, no cruzar los brazos, no morderse las uñas y cruzar las piernas. • Gestos (kinésica): Las manos como el pulgar hacia arriba para indicar que todo está bien, así como otros comunes como encogerse de hombros. • Expresiones faciales: Abrir los ojos al sorprenderse y no estresarse cuando se escucha algo que no le pareció atractivo. • Contacto visual para indicar interés. 	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales. Sillas, mesas, papel bond, lapiceros. • Humanos. Profesional en comunicación ni verbal Tecnológicos. Proyector, internet.																		
11	Invertir en la capacitación en inteligencia emocional, para que la entidad logre empoderar a los equipos para comprender y controlar sus emociones, así como para relacionarse de manera más positiva con colegas y clientes (usuarios).	01-03-25	31-03-25									X	X	X	X				
12	Aplicar correctamente los siguientes tipos de lenguaje no verbal. <ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje corporal: No inquietarse, no cruzar los brazos, no morderse las uñas y cruzar las piernas. • Gestos (kinésica): Las manos como el pulgar hacia arriba para indicar que todo está bien, así como otros comunes como encogerse de hombros. • Expresiones faciales: Abrir los ojos al sorprenderse y no estresarse cuando se escucha algo que no le pareció atractivo. • Contacto visual para indicar interés. 	01-04-25	31-04-25												X	X	X	X	

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, debido a que existió la necesidad de diseñar y desarrollar estrategias que permitan mejorar los procesos de servicio y con ello cubrir las necesidades y superar las expectativas no solo de los usuarios sino de todos los ciudadanos del distrito, considerando para ello; canales de atención disponibles, estándares de calidad de servicio, uso de tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que aporten a mejorar la calidad del bien o servicio público.

En la investigación se describió las características de los elementos tangibles en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, en donde la mayoría de los usuarios están en desacuerdo en que la municipalidad cuenta equipos tecnológicos modernos, están de acuerdo que las instalaciones físicas de la municipalidad son atractivas y cómodas.

En el estudio se señaló las características de la confiabilidad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, en donde la mayoría de los usuarios están de acuerdo que el personal de la municipalidad es transparente en la información que brinda, están totalmente de acuerdo que el personal de la municipalidad cumple con el horario de trabajo establecido.

En el estudio se identificó las características de la capacidad de respuesta del personal de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, en donde la mayoría de los usuarios están en desacuerdo en que los procesos de servicio de la municipalidad son rápidos, están totalmente de acuerdo en que frente a un problema el personal de la municipalidad brinda una solución efectiva.

En la investigación se describió las características de la seguridad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, en donde la mayoría de los usuarios están totalmente de acuerdo que el comportamiento del personal de la municipalidad inspira confianza, están de acuerdo que el personal de la municipalidad muestra amabilidad en la atención.

En el estudio se identificó las características de la empatía de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, en donde la mayoría de los usuarios están de acuerdo que el personal de la municipalidad brinda una atención personalizada acorde a las necesidades, están de acuerdo que el personal de la municipalidad aplica un adecuado lenguaje no verbal al brindar el servicio solicitado.

En la investigación se describió las características de las expectativas del usuario de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, en donde la mayoría de los usuarios están de acuerdo que esperaba que el personal de la municipalidad muestre eficacia, es decir que no presente dificultades para realizar su trabajo, están totalmente de acuerdo que esperaba que el personal muestre eficiencia, es decir realice los tramites en un menor tiempo de los establecido, están en desacuerdo en que el personal de la entidad busca la mejora continua en los procesos de servicio, están totalmente de acuerdo que el personal de la municipalidad tiene en cuenta las recomendaciones de los usuarios para mejorar la atención.

En el estudio se identificó las características del rendimiento percibido en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, en donde la mayoría de los usuarios están de acuerdo que el personal de la municipalidad brinda una comunicación clara y precisa, están en desacuerdo en que el personal mantiene un lenguaje verbal (tono de voz, asertividad) adecuado al solicitar algún servicio, están de acuerdo que el personal frente a dificultades recurre al trabajo en equipo, es decir buscan ayuda de los compañeros, están de acuerdo que el personal de la municipalidad demuestra proactividad es decir se anticipa antes los problemas en el proceso de atención.

Se elaboró una propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete; de esta manera se pudo identificar los errores, las causas principales, las consecuencias, con el objetivo de proponer acciones de mejorar que incrementen los índices de satisfacción del usuario a través de mejorar procesos de servicio.

VII. Recomendaciones

Proponer nuevas mejoras en la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete; para ello se deben aplicar nuevos cuestionarios a los usuarios, pero para identificar las áreas más críticas de la entidad; de esta manera se logrará la mejora continua en los procesos internos; ya que se detectarán los puntos fuertes y débiles pudiendo así establecer nuevas acciones de mejora.

Adquirir nuevos equipos tecnológicos modernos tales como: computadoras, teléfonos móviles, proyectores, televisores, laptops; lo cual no solo mejorará la satisfacción del trabajador sino también la de los usuarios ya que estos equipos en su mayoría se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos.

Fomentar la cultura de transparencia en la información al usuario; para garantizar que se curan todas las necesidades y expectativas; para ello se deberá crear reuniones mensuales entre los trabajadores y usuarios en donde se aplique la comunicación abierta; de esta manera se mejora la resolución de conflictos al permitir que los empleados y las partes interesadas discutan y aborden los problemas explicando detalladamente su punto de vista y, de esa forma, se pueda minimizar el impacto negativo de las situaciones conflictivas o inconsistentes en la entidad.

Crear un flujograma de servicio para mejorar la rapidez en la atención al usuario; ya que esta herramienta se usa para representar un proceso de forma visual para que los usuarios tengan una mejor comprensión sobre los pasos a seguir para la realización de algún trámite o solicitud; esto también permite identificar puntos de mejora, detectar procesos repetitivos y eliminar todo tipo de ineficiencias en el servicio.

Aplicar la escucha activa y la empatía, la comunicación clara y amigable, la resolución proactiva de problemas, reconocer y agradecer a los usuarios en cada visita a la entidad, además se debe utilizar vocabulario auténticamente positivo, manteniendo el ánimo a pesar de los problemas; ya que cada interacción con los usuarios tiende a ser una experiencia positiva o negativa.

Capacitar al personal de manera semestral en lenguaje no verbal; con el objetivo de mejorar la comprensión de las dudas o inquietudes del usuario; pues partir de este tipo de lenguaje se logra conseguir una conversación más eficiente y empática; esto se realiza

mediante el análisis del lenguaje corporal no consciente y semiconsciente que muestra los cambios que provocan las emociones y pensamientos.

Diseñar un árbol de problemas para lograr la mejora continua en los procesos; esta herramienta es útil para representar un problema y ayuda a entender qué está ocurriendo, por qué está ocurriendo y qué está ocasionando; por tanto, ayuda a la mejor comprensión del problema, de esta manera las posibles soluciones serán más efectivas; además se lograrán mejorar los procesos de servicio puesto que se indicará las causas de las falencias desde la raíz.

Aplicar una capacitación semestral en el tema de lenguaje verbal, para que el personal logre un uso correcto del vocabulario y expresiones frente a los usuarios; además esta capacitación proporcionará a conocer técnicas sobre cómo mantener el control emocional en situaciones sometidas a un alto nivel de estrés; además será el primer paso para que los trabajadores logren una comunicación efectiva; es decir capacidad de transmitir información con claridad al usuario para que el mensaje se interprete de la manera deseada.

Implementar la propuesta de mejora, el cual fue elaborado en base a los resultados de la investigación, es decir, se analizaron las causas, consecuencias y se propusieron tres acciones de mejora para cada problema una serie de acciones que permiten lograr un incremento significativo en la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete.

Referencias bibliográficas

- Acosta, G. (2023). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121575>
- Acosta, K. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35592>
- Alarcón, I. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Ate, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/127809>
- Alvarado, D. (2021). Beneficios del trabajo en equipo durante la formación académica entre áreas de la salud. *Revista Scientific*, 6(20), 311–326. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.20.17.311-326>
- Álvarez, L. (2022). Validación del instrumento para medir la calidad de atención y satisfacción en usuarios de consulta externa del Hospital General Martín Icaza 2021. *ConcienciaDigital*, 5(2.1), 160-172. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i2.1.2176>
- Alzamora, J. C. (2024). Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, Perú. *Revista Científica Integración*, 8(1), 9–13. <https://doi.org/10.36881/ri.v8i1.880>
- Ambrosio, R. (2022). *La gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Lima, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/116931>
- Aragón, V. (2021). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Camaná, periodo 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/10434>
- Arriola, A. (2023). *Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/17ce997f-edfb-4047-8d44-99cc72e099d9>

- Ayala, D. y Blanco, R. (2021). *Gestión municipal y calidad de servicio público, en una municipalidad distrital, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87058>
- Barboza, L., & Tejada, J. (2023). Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 6(2), 222–230. <https://doi.org/10.37518/2663-6360X2023v6n2p222>
- Bernal, I., Pedraza, N., & Flores, A. (2021). Efecto de la proactividad y actitud del capital humano en el desempeño cívico. *Vinculatégica EFAN*, 7(2), 1090–1101. <https://doi.org/10.29105/vtga7.1-166>
- Caballero, D. (2024). Influencia de la gestión municipal en la prestación de servicios en la municipalidad provincial de Piura 2023. *Espacio Abierto*; 33 (2). <https://www.redalyc.org/journal/122/12277898009/html/>
- Calero, D. (2022). *Plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la unidad de matriculación y revisión vehicular del Gad Municipalidad de Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/36991>
- Calla, M., Maldonado, R., Rodríguez, C., & Quispe, U. (2023). Factores determinantes para lograr la satisfacción del cliente. Caso: Empresa SICMA S.A.C. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 6928-6946. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5839
- Calsina, P., Cahuana, M., & Rado, G. (2023). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la region de puno. *Waynarroque - Revista De Ciencias Sociales Aplicadas*, 3(1), 33–46. <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v3i1.53>
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Guerrero, M., & Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 693-707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Castillo, Á., & Calderón, O. (2022). Mejora continua y su impacto en la innovación de servicios en la compañía de taxis GIPCAR en Manta . *MQRInvestigar*, 6(4), 903–924. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.6.4.2022.903-924>

- Cayatopa, S. (2024). Eficiencia y calidad de los servicios públicos municipales. *Revista climatología*; 24 (1). https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/02/Articulo-RCLIMCS24_0117-William-Gaona.pdf
- Ceja, S., Céspedes, S., Vázquez, L., Pacheco, E. & Cortés, G. (2022). Estudio de la adaptabilidad al cambio y comportamiento proactivo de los estudiantes en un contexto universitario ante la emergencia sanitaria del COVID-19. *Apuntes Universitarios*, 13(1), 434–450. <https://doi.org/10.17162/au.v13i1.1349>
- Condezo, S., y Caldas, E. (2024). Satisfacción de los usuarios externos que acudieron a la farmacia de un establecimiento de salud especializado pediátrico durante el año 2021. *Investigación E Innovación Clínica Y Quirúrgica Pediátrica*, 2(2). <https://doi.org/10.59594/iicqp.2024.v2n2.98>
- Córdova, V. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM (Ed. impresa)*; 24 (5). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277
- Coyotopa, K. (2022). *Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10967>
- Crispín, J., Torero, N., & Martel, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*, 11(2), 156–164. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>
- Cueva, L. (2023). *Gestión municipal y calidad de servicio público en una municipalidad provincial, Madre de Dios, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123754>
- De la Torre, V. (2024). Trabajo en Equipo y su Incidencia en el Desempeño Laboral en Docentes de una Institución Educativa Pública de Moquegua 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 7251-7273. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11920

- Delgado, D. (2023). Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. *Recimund*; 5 (2). <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1997/2508>
- Erazo, R., & Salguero, N. (2021). Mejora continua en las organizaciones a partir de la satisfacción de los stakeholders internos. *Revista Enfoques*, 5(18), 138–157. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i18.113>
- Fernández, L. (2021). Trabajo en Equipo. *Revista Colombiana de Neumología*, 33(1), 5. <https://doi.org/10.30789/rcneumologia.v33.n1.2021.555>
- Gaibor, I. (2021). Componentes de calidad y satisfacción del cliente: Aproximaciones teóricas en las empresas de turismo de la Provincia Los Ríos, Ecuador. *Impacto Científico*, 16(1), 43-53. Recuperado a partir de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35993>
- Gancino, S. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31535>
- García, R. (2023). <https://www.noticiasneo.com/articles/2023/01/24/tendencias-de-servicio-y-calidad-al-cliente-en-2023-segun-xbrein>
- Garmendia, J., & Tavera, D. (2021). Aerolíneas bajo costo y convencionales: la satisfacción y lealtad de sus clientes. *Revista Universidad Y Empresa*, 23(41). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/entidad/a.10523>
- Güere, C., y Yangali, J. (2023). Calidad de servicio percibido y satisfacción del cliente en Caja Municipal de Sullana. *INNOVAREsearch Journal*, 8(1), 132-152. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2215>
- Gutiérrez, A. (2021). *La gestión municipal y su influencia en la satisfacción del ciudadano en un distrito del cono norte de Lima, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87444>
- Hernández, P., Lugo, J., & Ordóñez, H. (2022). Service quality, user expectations, and effective communication sources of user satisfaction. *Ciencia Digital*, 6(4), 48-75. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>

- Herrera, C., & Sánchez, L. (2021). Metodología de aprendizaje y sistema de evaluación para alcanzar resultados en el proceso educativo. *IGOBERNANZA*, 2(6), 13–30. <https://igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/43>
- Herrera, F. (2021). Estudio de atención al cliente para elevar la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*; 14 (28), 11-65. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv14n28/art04.pdf>
- Huamán, C., & Calanchez, Á. (2024). Calidad del servicio al cliente y exclusividad en la experiencia turística de lujo en Perú. *Revista InveCom / ISSN En línea: 2739-0063*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12540162>
- López, K. y Chávez, T. (2022). *Evaluación de la calidad del servicio que brinda el GAD Municipal del cantón San Vicente dentro del área de turismo*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1906>
- Malpaso, K. y Lapa, O. (2022). Gestión educativa estratégica de calidad en una I.E. Pública de Ancash. *Horizontes Rev. Inv. Cs. Edu*, 6 (25), 23-76 http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2616-79642022000401742
- Mamani, R. (2022) Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *REHUSO*, 7 (3), 34-76. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/5136>
- Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Mero, E. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista espacios*; 42 (82). <https://www.revistaespacios.com/a21v42n02/21420210.html>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio De Las Ciencias*, 7(4), 1430–1446. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2179>

- Molina, M. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico, social y medio ambiente de la Municipalidad Distrital De Locroja, Provincia De Churcampa, región Huancavelica*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana del Centro]. <https://repositorio.upecen.edu.pe/handle/20.500.14127/317>
- Morales, J, González, E., Valdez, N., & Morales, J. (2021). Parámetros de la satisfacción de clientes del servicio de alojamiento tipo cuatro estrellas y su relación con la calidad en el servicio. *Inquietud Empresarial*, 21(2), 71–84. <https://doi.org/10.19053/01211048.11962>
- Muñoz, R., Arévalo, R, Morillo, B., & Molina, J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería*, 2(3), 88–95. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>
- Quindi, S. (2023). *Los servicios y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11225>
- Ramírez, S. (2021). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del hospital santa María del Socorro, Ica 2021. *Revista enfermería a la vanguardia*; 2 (2). <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534>
- Riveros, J., & Santos, O. (2021). Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Región callao 2020. Estudio preliminar. *IGOBERNANZA*, 4(15), 496–526. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.147>
- Rodríguez, D., Arista, A., & Cruz, J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*, 1(55), 65–77. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>
- Rodríguez, J. (2024). Evaluación de la Eficiencia de la Gestión Pública en la Productividad Laboral. *Revista InveCom / ISSN En línea: 2739-0063*, 4(2), 1–22. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10574091>

- Roldan, J., Martínez, K., & Sotomayor, A. (2024). Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en la Atención Primaria en Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 10734-10751. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12235
- Roncal, J. (2021). *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de El Tambo, Huancayo, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11511>
- Rotondo, G. (2023). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de un establecimiento de salud en la ciudad de Lima, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/7640>
- Rubio, R., Auris, A. F., & Hurtado, O. (2022). Gestión administrativa en la satisfacción del cliente en la municipalidad del Rímac, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 5248-5263. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3808
- Ruiz, E., Martínez, N., & Galindo, R. (2023). El trabajo en equipo y la colaboración como habilidades blandas para la formación de la ciudadanía democrática: Teamwork and collaboration as soft skills for the formation of democratic citizenship. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(5), 368–378. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1323>
- Sandoval, J., García, M., Santamaría, E., & Santamaría, E. (2021). La eficiencia de la gestión del cambio en las empresas. *Visionario Digital*, 5(4), 88-108. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i4.1915>
- Santistevan, J., & Escobar, M. (2021). La mezcla del marketing y la satisfacción del cliente en la Unidad Educativa Particular Redemptio, Jipijapa, Manabí, Ecuador: La mezcla del marketing y la satisfacción del cliente. *Revista Científica Sinapsis*, 1(19). <https://doi.org/10.37117/s.v19i1.441>
- Siavichay C., Cárdenas C., Vega R., Asanza M., & Barragán, F. (2023). Customers' Perception on Service Quality: An Empirical Study. *Maskana*, 14(1), 9–21. <https://doi.org/10.18537/mskn.14.01.01>
- Solís, D. (2023). La calidad de servicio como factor de la retención de clientes del mercado municipal del cantón Lomas de Sargentillo. *Revista Ciencia Y Líderes*, 2(2), 36–47. <https://doi.org/10.47230/revista.ciencia-lideres.v2.n2.2023.36-47>

- Toalombo, S., Cevallos, T., Rivadeneyra, G., & Aguilar, E. (2021). Análisis de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la práctica de rafting en el cantón Tena. *ConcienciaDigital*, 4(2.2), 153-171. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i2.2.1784>
- Troya, D. (2024). Comunicación organizacional interna y trabajo en equipo una entidad administradora de servicios de salud. *Revista San Gregorio*, 1(Especial_1), 29–36. https://doi.org/10.36097/rsan.v1iEspecial_1.2567
- Valenzuela, N., Buentello, C., Gómez, L., y Villareal, V. (2020). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON*, 6(2), 18-24. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>
- Vásquez, A. (2019). Procedimiento para medir la satisfacción de los clientes en el comercio minorista. *Revista cubana de finanzas y precios*; 2 (11). <https://core.ac.uk/download/pdf/327102378.pdf>
- Vicuña, W., Orellana, C., Orellana, E., & Quinteros, M. (2023). Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador. *Revista De Ciencias Sociales*, 29(3), 204-218. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i3.40706>
- Vilca, C., & Armas, M. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *SCIÉENDO*, 24(2), 103-108. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.011>
- Zabala, M. (2023). *La gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13101>
- Zavaleta, J., & Rodríguez, O. (2024). Productividad laboral en las mipymes de México: lecciones postpandemia. *Investigación Económica*, 83(329), 139–163. <https://doi.org/10.22201/fe.01851667p.2024.329.88672>
- Zayas, I. (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos Y Grupos De Investigación*, 9(17). Recuperado a partir de <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253>
- Zea, M., Morán, D., Vergara, A., & Jimber, J. (2022). Modelos de satisfacción al cliente: Un análisis de los índices más relevantes: Customer satisfaction models: An analysis of

the most relevant indices. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(2), 146–178. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i2.735>

Anexos

Anexo 1. Carta de recojo de datos



Chimbote, 01 de octubre del 2024

CARTA N° 0000001640- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

CARLOS HUMBERTO SALAS ADRIANO
MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO MENOR DE PUEBLO NUEVO DE CONTA

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO MENOR PUEBLO NUEVO DE CONTA, DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL, CAÑETE, 2024, que involucra la recolección de información/datos en USUARIOS, a cargo de GEANCARLO ALFREDO VILLALOBOS CONDE, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 73829217, durante el período de 05-08-2024 al 30-11-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO
Coordinador de Gestión de Investigación

MUNICIPALIDAD DEL C.P. PUEBLO NUEVO DE CONTA	
RECIBIDO	
01 OCT 2024	
N° EXP: 822	HORA: 15:27
FOLIO: 1	FIRMA: [Firma]

Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación



**Municipalidad Del Centro Poblado Menor
PUEBLO NUEVO DE CONTA
Nuevo Imperial - Cañete**

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

Pueblo Nuevo de Conta, 01 de octubre del 2024

Asunto : Aceptación del Proyecto de investigación de Tesis de Titulación
Señor : Geancarlo Alfredo Villalobos Conde
Tesista de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
De : Carlos Humberto Salas Adriano
Alcalde del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta

PRESENTE.

Estimado

Es grato dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludo y agradezco su consideración para incluir a nuestra Municipalidad del Centro Poblado Pueblo Nuevo de Conta con RUC. 20201217424, ubicado en la AV. LOSTAUNAU KM. 1 MZA. J LOTE. 1, Provincia de CAÑETE, departamento de LIMA.

Por medio de la presente, tengo el agrado de autorizar al Alumno VILLALOBOS CONDE GEANCARLO ALFREDO, con código de matrícula N° 2511191109, de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, para llevar a cabo su proyecto de investigación titulado "PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO MENOR PUEBLO NUEVO DE CONTA, DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL, CAÑETE, 2024".

Por la presente, le autorizo utilizar el nombre de la municipalidad en su investigación, así como para desarrollar la investigación y encuestar a 50 Usuarios como parte de su estudio. Esta autorización tiene validez los meses de Agosto a Noviembre del presente año.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración. Estoy seguro que su investigación será de gran valor para nuestra institución.

Atentamente,


CARLOS HUMBERTO SALAS ADRIANO
ALCALDE

"Juntos, hagamos el Cambio"

Anexo 3. Matriz de Consistencia

TÍTULO: Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuáles son las características de los elementos tangibles en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024? ¿Cuáles son las características de la confiabilidad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024? ¿Cuáles son las características de la capacidad de respuesta del personal de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024? ¿Cuáles son las características de la seguridad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024?</p>	<p>Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.</p> <p>Objetivos específicos: Describir las características de los elementos tangibles en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024. Señalar las características de la confiabilidad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024. Identificar las características de la capacidad de respuesta del personal de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024. Describir las características de la seguridad en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024. Identificar las características de la empatía de la Municipalidad de Centro Poblado Menor</p>	<p>En el estudio, no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo.</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Confiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expectativas • Rendimiento percibido 	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo- de propuesta</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Población y muestra: Población: 50 usuarios recurrentes Muestra: 50 usuarios recurrentes</p> <p>Técnica e instrumento: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

<p>¿Cuáles son las características de la empatía de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024?</p> <p>¿Cuáles son las características de las expectativas del usuario de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024?</p> <p>¿Cuáles son las características del rendimiento percibido en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024?</p> <p>¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024?</p>	<p>Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.</p> <p>Describir las características de las expectativas del usuario de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.</p> <p>Identificar las características del rendimiento percibido en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.</p> <p>Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.</p>			
---	--	--	--	--

Anexo 4. Instrumento de recolección de información



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO**

Cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la variable: Calidad de servicio

Escala:

- Totalmente de acuerdo = 5
- De acuerdo = 4
- Neutral = 3
- En desacuerdo = 2
- Totalmente en desacuerdo = 1

Dimensión 1: Elementos tangibles (Equipos modernos; Instalaciones físicas)	1	2	3	4	5
1. ¿La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos?					
2. ¿Las instalaciones físicas de la municipalidad son atractivas y cómodas?					
Dimensión 2: Confiabilidad (Transparencia; Cumplimiento del horario)					
3. ¿Considera que el personal de la municipalidad es transparente en la información que brinda?					
4. ¿El personal de la municipalidad cumple con el horario de trabajo establecido?					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta (Servicio rápido; Solución efectiva al problema)					
5. ¿Considera que los procesos de servicio de la municipalidad son rápidos?					
6. ¿Frente a un problema el personal de la municipalidad le brinda una solución efectiva?					
Dimensión 4: Seguridad (Confianza; Amabilidad)					

7. ¿El comportamiento del personal de la municipalidad inspira confianza?					
8. ¿Considera que el personal de la municipalidad demuestra amabilidad en la atención al usuario?					
Dimensión 5: Empatía (Atención personalizada; Comunicación no verbal)					
9. ¿Considera que el personal de la municipalidad brinda una atención personalizada acorde a las necesidades de los usuarios?					
10. ¿El personal de la municipalidad aplica un adecuado lenguaje no verbal (expresiones y gestos) al brindar el servicio solicitado?					

Respecto a la variable: Satisfacción del usuario

Escala:

Totalmente de acuerdo : 5

De acuerdo : 4

Neutral : 3

En desacuerdo : 2

Totalmente en desacuerdo : 1

Dimensión 1: Expectativas (Eficacia; Eficiencia; mejora continua, recomendación)	1	2	3	4	5
1. ¿Usted esperaba que el personal de la municipalidad muestre eficacia, es decir que no presente dificultades para realizar su trabajo?					
2. ¿Usted esperaba que el personal muestre eficiencia, es decir realice los tramites en un menor tiempo de los establecido?					
3. ¿Considera el personal de la entidad busca la mejora continua en los procesos de servicio?					
4. ¿Cree usted que el personal de la municipalidad tiene en cuenta las recomendaciones de los usuarios para mejorar la atención?					
Dimensión 2: Rendimiento percibido (Comunicación clara, lenguaje verbal, trabajo en equipo, proactividad)					
5. ¿Cree el personal de la municipalidad brindan una comunicación clara y precisa, es decir sin confusiones cuando realizan algún trámite?					
6. ¿Cree que el personal mantiene un lenguaje verbal (tono de voz, asertividad) adecuado al solicitar algún servicio?					
7. ¿El personal frente a alguna dificultad, acude al trabajo en equipo, es decir busca ayuda de sus compañeros?					
8. ¿Cree que el personal de la municipalidad demuestra proactividad es decir se anticipa antes los problemas en el proceso de atención?					

Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos (descripción de propiedades métricas: validez, confiabilidad, u otros)

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Uribe Cornelio Guido Nº DNI: 70117561 Edad: 42 Teléfono / Celular: 912 937 055 Email: cornelio_gu@hotmail.com	
Título profesional: Administración. Grado Académico: Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> Especialidad: Gestión pública Institución que labora: Unidad de Gestión Educativa Local de Aija	
Identificación del proyecto de Investigación o Tesis Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO MENOR PUEBLO NUEVO DE CONTA, DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL, CAÑETE, 2024. Autor(es): GEANCARLO ALFREDO VILLALOBOS CONDE Programa Académico: Administración	
 <p>Firma</p>	 <p>Huella digital</p>

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Uribe Cornelio Guido

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: GEANCARLO ALFREDO VILLALOBOS CONDE Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula "PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO MENOR PUEBLO NUEVO DE CONTA, DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL, CAÑETE, 2024" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



GEANCARLO ALFREDO VILLALOBOS CONDE

DNI: 73829217

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO MENOR PUEBLO NUEVO DE CONTA, DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL, CAÑETE, 2024								
VARIABLE 1: Calidad de servicio		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Elementos tangibles (Equipos modernos; Instalaciones físicas)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos?	x		x		x		
2	¿Las instalaciones físicas de la municipalidad son atractivas y cómodas?	x		x		x		
Dimensión 2: Confiabilidad (Transparencia; Cumplimiento del horario)								
1	¿Considera que el personal de la municipalidad es transparente en la información que brinda?	x		x		x		
2	¿El personal de la municipalidad cumple con el horario de trabajo establecido?	x		x		x		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta (Servicio rápido; Solución efectiva al problema)								
1	¿Considera que los procesos de servicio de la municipalidad son rápidos?	x		x		x		
2	¿Frente a un problema el personal de la municipalidad le brinda una solución efectiva?	X		x		x		

	Dimensión 4: Seguridad (Confianza; Amabilidad)							
1	¿El comportamiento del personal de la municipalidad inspira confianza?	X		x		x		
2	¿Considera que el personal de la municipalidad demuestra amabilidad en la atención al usuario?	X		x		x		
	Dimensión 5: Empatía (Atención personalizada; Comunicación no verbal)							
1	¿Considera que el personal de la municipalidad brinda una atención personalizada acorde a las necesidades de los usuarios?	X		x		x		
2	¿El personal de la municipalidad aplica un adecuado lenguaje no verbal (expresiones y gestos) al brindar el servicio solicitado?	X		x		x		
	Dimensión 4: Seguridad (Confianza; Amabilidad)							
1	¿El comportamiento del personal del centro de salud inspira confianza?	X		x		x		
2	¿Considera que el personal del centro de salud demuestra amabilidad?	X		x		x		
	Dimensión 5: Empatía (Atención personalizada; Comunicación no verbal)							
1	¿Considera que el personal del centro de salud brinda una atención personalizada?	X		x		x		
2	¿El personal del centro de salud aplica un adecuado lenguaje no verbal (tono de voz, expresiones y gestos)?	X		x		x		

VARIABLE 2: Satisfacción del usuario							
Dimensión 1: Expectativas (Eficacia; Eficiencia; mejora continua, recomendación)							
1	¿Usted esperaba que el personal de la municipalidad muestre eficacia, es decir que no presente dificultades para realizar su trabajo?	X		x		x	
2	¿Usted esperaba que el personal muestre eficiencia, es decir realice los tramites en un menor tiempo de los establecido?	X		x		x	
3	¿Considera el personal de la entidad busca la mejora continua en los procesos de servicio?	x		x		x	
4	¿Cree usted que el personal de la municipalidad tiene en cuenta las recomendaciones de los usuarios para mejorar la atención?	X		x		x	
Dimensión 2: Rendimiento percibido (Comunicación clara, lenguaje verbal, trabajo en equipo, proactividad)							
1	¿Cree el personal de la municipalidad brindan una comunicación clara y precisa, es decir sin confusiones cuando realizan algún trámite?	X		x		x	
2	¿Cree que el personal mantiene un lenguaje verbal (tono de voz, asertividad) adecuado al solicitar algún servicio?	x		x		x	

3	¿El personal frente a alguna dificultad, acude al trabajo en equipo, es decir busca ayuda de sus compañeros?	X		x		x		
4	¿Cree que el personal de la municipalidad demuestra proactividad es decir se anticipa antes los problemas en el proceso de atención?	X		x		x		

Recomendaciones:

.....

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Uribe Corneio Guido

DNI: 70117561



Mg. Guido Elmer Uribe Corneio
 Director del Sistema Administrativo II
 Área de Gestión Administrativa
 UGEL - ALJA

Firma



Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Walter Ronald Heredia Jiménez

N° DNI: 08157798

Edad:

Teléfono / Celular: 9278343989

Email: ronalds.hj@hotmail.com

Título profesional: Administración.

Grado Académico: Maestría Doctorado

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Universidad Tecnológica del Perú

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO MENOR PUEBLO NUEVO DE CONTA, DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL, CAÑETE, 2024.

Autor(es):

GEANCARLO ALFREDO VILLALOBOS CONDE

Programa Académico:

Administración


Mtr. Walter Ronald Heredia Jiménez
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD 32239

Firma



Huella

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster / Doctor: Walter Ronald Heredia Jiménez

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: GEANCARLO ALFREDO VILLALOBOS CONDE Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula "PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO MENOR PUEBLO NUEVO DE CONTA, DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL, CAÑETE, 2024" y envío a Ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



GEANCARLO ALFREDO VILLALOBOS CONDE
DNI: 73829217

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO MENOR PUEBLO NUEVO DE CONTA, DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL, CAÑETE, 2024								
VARIABLE 1: Calidad de servicio		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Elementos tangibles (Equipos modernos; Instalaciones físicas)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos?	x		x		x		
2	¿Las instalaciones físicas de la municipalidad son atractivas y cómodas?	x		x		x		
Dimensión 2: Confiabilidad (Transparencia; Cumplimiento del horario)								
1	¿Considera que el personal de la municipalidad es transparente en la información que brinda?	x		x		x		
2	¿El personal de la municipalidad cumple con el horario de trabajo establecido?	x		x		x		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta (Servicio rápido; Solución efectiva al problema)								
1	¿Considera que los procesos de servicio de la municipalidad son rápidos?	x		x		x		
2	¿Frente a un problema el personal de la municipalidad le brinda una solución efectiva?	x		x		x		
Dimensión 4: Seguridad (Confianza; Amabilidad)								

1	¿El comportamiento del personal de la municipalidad inspira confianza?	x		x		x		
2	¿Considera que el personal de la municipalidad demuestra amabilidad en la atención al usuario?	x		x		x		
	Dimensión 5: Empatía (Atención personalizada; Comunicación no verbal)							
1	¿Considera que el personal de la municipalidad brinda una atención personalizada acorde a las necesidades de los usuarios?	x		x		x		
2	¿El personal de la municipalidad aplica un adecuado lenguaje no verbal (expresiones y gestos) al brindar el servicio solicitado?	x		x		x		
	Dimensión 4: Seguridad (Confianza; Amabilidad)							
1	¿El comportamiento del personal del centro de salud inspira confianza?	x		x		x		
2	¿Considera que el personal del centro de salud demuestra amabilidad?	x		x		x		
	Dimensión 5: Empatía (Atención personalizada; Comunicación no verbal)							
1	¿Considera que el personal del centro de salud brinda una atención personalizada?	x		x		x		
2	¿El personal del centro de salud aplica un adecuado lenguaje no verbal (tono de voz, expresiones y gestos)?	x		x		x		
	VARIABLE 2: Satisfacción del usuario							

	Dimensión 1: Expectativas (Eficacia; Eficiencia; mejora continua, recomendación)						
1	¿Usted esperaba que el personal de la municipalidad muestre eficacia, es decir que no presente dificultades para realizar su trabajo?	x		x		x	
2	¿Usted esperaba que el personal muestre eficiencia, es decir realice los tramites en un menor tiempo de los establecido?	x		x		x	
3	¿Considera el personal de la entidad busca la mejora continua en los procesos de servicio?	x		x		x	
4	¿Cree usted que el personal de la municipalidad tiene en cuenta las recomendaciones de los usuarios para mejorar la atención?	x		x		x	
	Dimensión 2: Rendimiento percibido (Comunicación clara, lenguaje verbal, trabajo en equipo, proactividad)						
1	¿Cree el personal de la municipalidad brindan una comunicación clara y precisa, es decir sin confusiones cuando realizan algún trámite?	x		x		x	
2	¿Cree que el personal mantiene un lenguaje verbal (tono de voz, asertividad) adecuado al solicitar algún servicio?	x		x		x	

3	¿El personal frente a alguna dificultad, acude al trabajo en equipo, es decir busca ayuda de sus compañeros?	x		x		x	
4	¿Cree que el personal de la municipalidad demuestra proactividad es decir se anticipa antes los problemas en el proceso de atención?	x		x		x	

Recomendaciones:

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Walter Ronald Heredia Jiménez

DNI: 08157798


 Mtr. Walter Ronald Heredia Jiménez
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD 32239



Firma

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Alan Manuel Rubín Robles

Nº DNI: 43475619

Edad: 38

Teléfono / Celular: 952068664 **Email:** arubin@undar.edu.pe

Título profesional: Administración.

Grado Académico: Maestría Doctorado

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Universidad Nacional Hermilio Valdizán

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO MENOR PUEBLO NUEVO DE CONTA, DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL, CAÑETE, 2024.

Autor(es):

GEANCARLO ALFREDO VILLALOBOS CONDE

Programa Académico:

Administración



Firma



Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Alan Manuel Rubín Robles

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: GEANCARLO ALFREDO VILLALOBOS CONDE Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula "PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO MENOR PUEBLO NUEVO DE CONTA, DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL, CAÑETE, 2024" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



GEANCARLO ALFREDO VILLALOBOS CONDE
DNE: 73829217

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO MENOR PUEBLO NUEVO DE CONTA, DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL, CAÑETE, 2024								
	VARIABLE 1: Calidad de servicio	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Elementos tangibles (Equipos modernos; Instalaciones físicas)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos?	x		x		x		
2	¿Las instalaciones físicas de la municipalidad son atractivas y cómodas?	x		x		x		
	Dimensión 2: Confiabilidad (Transparencia; Cumplimiento del horario)							
1	¿Considera que el personal de la municipalidad es transparente en la información que brinda?	x		x		x		
2	¿El personal de la municipalidad cumple con el horario de trabajo establecido?	x		x		x		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta (Servicio rápido; Solución efectiva al problema)							
1	¿Considera que los procesos de servicio de la municipalidad son rápidos?	x		x		x		
2	¿Frente a un problema el personal de la municipalidad le brinda una solución efectiva?	x		x		x		
	Dimensión 4: Seguridad (Confianza; Amabilidad)							

1	¿El comportamiento del personal de la municipalidad inspira confianza?	x		x		x	
2	¿Considera que el personal de la municipalidad demuestra amabilidad en la atención al usuario?	x		x		x	
	Dimensión 5: Empatía (Atención personalizada; Comunicación no verbal)						
1	¿Considera que el personal de la municipalidad brinda una atención personalizada acorde a las necesidades de los usuarios?	x		x		x	
2	¿El personal de la municipalidad aplica un adecuado lenguaje no verbal (expresiones y gestos) al brindar el servicio solicitado?	x		x		x	
	Dimensión 4: Seguridad (Confianza; Amabilidad)						
1	¿El comportamiento del personal del centro de salud inspira confianza?	x		x		x	
2	¿Considera que el personal del centro de salud demuestra amabilidad?	x		x		x	
	Dimensión 5: Empatía (Atención personalizada; Comunicación no verbal)						
1	¿Considera que el personal del centro de salud brinda una atención personalizada?	x		x		x	
2	¿El personal del centro de salud aplica un adecuado lenguaje no verbal (tono de voz, expresiones y gestos)?	x		x		x	

VARIABLE 2: Satisfacción del usuario							
Dimensión 1: Expectativas (Eficacia; Eficiencia; mejora continua, recomendación)							
1	¿Usted esperaba que el personal de la municipalidad muestre eficacia, es decir que no presente dificultades para realizar su trabajo?	x		x		x	
2	¿Usted esperaba que el personal muestre eficiencia, es decir realice los tramites en un menor tiempo de los establecido?	x		x		x	
3	¿Considera el personal de la entidad busca la mejora continua en los procesos de servicio?	x		x		x	
4	¿Cree usted que el personal de la municipalidad tiene en cuenta las recomendaciones de los usuarios para mejorar la atención?	x		x		x	
Dimensión 2: Rendimiento percibido (Comunicación clara, lenguaje verbal, trabajo en equipo, proactividad)							
1	¿Cree el personal de la municipalidad brindan una comunicación clara y precisa, es decir sin confusiones cuando realizan algún trámite?	x		x		x	
2	¿Cree que el personal mantiene un lenguaje verbal (tono de voz,	x		x		x	

	asertividad) adecuado al solicitar algún servicio?						
3	¿El personal frente a alguna dificultad, acude al trabajo en equipo, es decir busca ayuda de sus compañeros?	x		x		x	
4	¿Cree que el personal de la municipalidad demuestra proactividad es decir se anticipa antes los problemas en el proceso de atención?	x		x		x	

Recomendaciones:

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Alan Mamá Rubin Robles

DNE: 43475619



Firma



Confiabilidad

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO MENOR PUEBLO NUEVO DE CONTA, DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL, CAÑETE, 2024

N° (participante)	CALIDAD DE SERVICIO										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	46
6	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
8	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
10	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38

VARIANZA POBLACIONAL	0.24	0.25	0.24	0.81	0.81	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	26.81
----------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

Escala valorativa	Codigo
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutral	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

K =	10 item
K/(K-1) =	1.111
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	3.55
$s_i^2 =$	26.81
ALFA =	0.964

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.964; lo que indica que este instrumento tiene un excelente grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento es válido para su uso para la recolección de datos

No	SATISFACCIÓN DEL USUARIO								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	5	5	5	3	3	5	5	5	36
6	4	4	4	3	3	4	4	4	30
7	5	5	5	3	3	5	5	5	36
8	5	5	5	3	3	5	5	5	36
9	5	5	5	3	3	5	5	5	36
10	4	4	4	3	3	4	4	4	30

VARIANZA POBLACIONAL	0.16	0.16	0.21	0.81	0.81	0.21	0.21	0.21	0.21	12.36
----------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

Escala valorativa	Codigo
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutral	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

K =	8 item
K/(K-1) =	1.143
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	2.78
$s_i^2 =$	12.36
ALFA =	0.886

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.886; lo que indica que este instrumento tiene un excelente grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento es válido para su uso para la recolección de datos

Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros que corresponda a la investigación

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(CIENCIAS SOCIALES)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula:

Y es dirigido por, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 7 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de comunicación de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

DECLARACIÓN JURADA

Yo, GEANCARLO ALFREDO VILLALOBOS CONDE, identificado (a) con DNI: 3829217, con domicilio real: Asociación de vivienda Santa Juana Mz A lote 7; Distrito de Nuevo Imperial; Provincia de Cañete; Departamento de Lima

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de (estudiante/bachiller) de administración con código de estudiante: 2511191109 de la Escuela Profesional de Administración. Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-2:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024. Los resultados son reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Chimbote, 25 de octubre del 2024.



Firma del estudiante/bachiller

Geancarlo Alfredo Villalobos Conde

DNI: 73829217



Huella Digital