



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 EL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
FERNANDO LORES, LORETO, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

AUTOR

MEDINA GOMEZ, ALBERTO
ORCID:0009-0009-7979-8708

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° 0219-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **22:11** 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 EL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE FERNANDO LORES, LORETO, 2024**

Presentada Por :
(2011100006) **MEDINA GOMEZ ALBERTO**

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 TÍTULO 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 EL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE FERNANDO LORES, LORETO, 2024 Del (de la) estudiante MEDINA GOMEZ ALBERTO, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 7% 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, 21 de Enero del 2025




Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A Dios, por la salud, la vida y el poder estudiar, y culminar satisfactoriamente el trabajo de investigación. A mis padres por su sacrificio, dedicación y enseñanzas sobre el respeto y valor del esfuerzo. A mi hermana por su complicidad, alegría y refugio. A mi hijo y esposa por ser mi inspiración en momentos difíciles. Este logro también es suyo; mi agradecimiento y amor, ¡gracias por ser parte de mi historia!

A mis queridos tíos, por sus aliento y apoyo constante. A mis amigos por su amistad sincera y por compartir conmigo vivencias a largo de mi vida. Gracias por estar presentes en cada etapa de mi camino, por ser mi apoyo incondicional y por celebrar conmigo cada logro alcanzado. Su compañía y complicidad han sido un regalo invaluable en mi vida. ¡A cada uno de ustedes, mi gratitud y cariño eterno!

Agradecimiento

Agradezco A mi familia, el pilar de mi vida. Por el cual lucho día a día, que son el motor que impulsa para seguir adelante y no rendirme, de manera especial agradezco a la Magister Elida Adelia Estrada Díaz, por su invaluable orientación, su sabiduría académica por su paciencia y su apoyo incondicional a lo largo de este proceso de investigación. Su guía y su compromiso con mi desarrollo académico han sido fundamentales para la culminación de mi tesis. ¡Gracias por ser mi mentora!

Agradezco a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por ser mi casa de estudios y parte de mi formación como profesional durante 5 años donde he encontrado no solo conocimiento, si no también valores que me han enriquecido mi desarrollo profesional y académico. Agradezco a la Municipalidad Distrital de Fernando Lores, por permitirme realizar mi investigación y todos los usuarios que participaron, ¡para así poder obtener un logro más en mi vida!

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	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.2 Bases teóricas	2222
2.3 Hipótesis	22
III. Metodología.....	422
3.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación	422
3.2 Población	433
3.3 Operacionalización de las variables	455
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	466
3.5 Método de análisis de datos.....	466
3.6 Aspectos éticos	477
IV. Resultados	499
V. Discusión	666
VI. Conclusiones	1033
VII. Recomendaciones.....	1055
Referencias bibliográficas	1077

Anexos	1188
Anexo 1. Carta de recojo de datos.....	1188
Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación.....	1189
Anexo 3. Matriz de Consistencia.....	12020
Anexo 4. Instrumento de recolección de información.....	1222
Anexo 5. Ficha técnica de instrumento	124
Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otro.....	141

Lista de Tablas

Tabla 1. Características de la eficiencia en la atención en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024	49
Tabla 2. Características de la calidad de la atención recibida en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024	52
Tabla 3. Características de experiencia del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.....	54
Tabla 4. Características de accesibilidad de servicio para el usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores región Loreto, 2024	57
Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora para la calidad de servicio en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores región Loreto, para aumentar la satisfacción del usuario en el primer semestre del 2024	59

Lista de figuras

Figura 1. Características de la eficiencia en la atención en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024	51
Figura 2. Características de la calidad de la atención recibida en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024	53
Figura 3. Características de experiencia del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.....	56
Figura 4. Características de accesibilidad de servicio para el usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores región Loreto, 2024	58

Resumen

La investigación planteó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora para la calidad de servicio en el Área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores, Loreto, 2024; la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 50 usuarios; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 17 preguntas en escala Likert, los resultados fueron: Respecto a la calidad de servicio el 38.00% de usuarios mencionan que casi siempre el tiempo de espera para ser atendidos es razonable, el 48.00% mencionan que siempre la atención recibida es rápida y eficiente, el 42.00% mencionan que siempre ante alguna dificultad, el personal es capaz de resolver eficientemente el problema; en relación a la satisfacción del usuario el 44.00% siempre quedan satisfechos en la atención y con la manera en que se manejan las solicitudes, el 46.00% mencionan que siempre realizan visitas frecuentes para utilizar nuevamente el servicio del área de rentas. Se concluye que poco menos de la mitad de los de los usuarios consideran que el tiempo de espera es razonable, esto se debe a que existe poco personal para la atención de las solicitudes; además, los problemas no son afrontados con un manual de quejas y reclamos que permita lograr soluciones más afectivas; en donde existan varias alternativas de solución para que los usuarios queden totalmente satisfechos.

Palabras clave: documentos públicos, servicio de oficina, tributación

Abstract

The general objective of the research was to: To establish an improvement proposal for the quality of service in the Revenue Area of the District Municipality of Fernando Lores, Loreto, 2024; the research was of quantitative type, descriptive level of proposal, non-experimental design of cross-sectional cut, a sample population of 50 users was taken; to collect the information the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 17 questions in Likert scale, the results were: Regarding the quality of service 38. Regarding the quality of service, 38.00% of the users mentioned that the waiting time to be attended to is almost always reasonable; 48.00% mentioned that the attention received is always fast and efficient; 42.00% mentioned that when faced with any difficulty, the staff is always able to solve the problem efficiently; regarding user satisfaction, 44.00% are always satisfied with the attention and with the way in which requests are handled; 46.00% mentioned that they always make frequent visits to use the service of the rental area again. It is concluded that a little less than half of the users consider that the waiting time is reasonable, this is due to the fact that there are few personnel to attend to the requests; in addition, the problems are not addressed with a complaints and claims manual that allows for more affective solutions; where there are several alternative solutions so that the users are completely satisfied.

Keywords: public documents, office service, taxation

I. Planteamiento del problema

A nivel internacional, la administración pública ha experimentado una transformación significativa con la adopción de nuevas tecnologías para brindar un servicio de calidad y modelos de gestión orientados a mejorar la eficiencia en el servicio. Los países desarrollados han implementado sistemas avanzados sistemas electrónicos que permiten acceder a la información para gestión en línea de trámites y servicios, reduciendo considerablemente los tiempos de espera y mejorando la accesibilidad para los ciudadanos. Además, se ha promovido la estandarización de procesos para garantizar la satisfacción de los usuarios en la administración pública. Ejemplos como el sistema de servicios digitales en Estonia y el modelo de atención al ciudadano en Singapur destacan cómo la tecnología puede ser utilizada para dar un servicio de calidad y generar satisfacción en el usuario. Estas iniciativas no solo facilitan una mejor experiencia para los ciudadanos, sino que también promueven la rendición de cuentas y la eficiencia operativa dentro de las instituciones públicas.

Por otro lado, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en las municipalidades españolas representan una problemática significativa debido a la creciente demanda de eficiencia y transparencia en la administración pública. En muchos casos, la percepción negativa de los ciudadanos hacia la gestión municipal se debe a la falta de recursos adecuados, procesos administrativos ineficaces y una comunicación deficiente. Estos factores pueden traducirse en una baja satisfacción general y en la desconfianza de los ciudadanos hacia las instituciones locales. La implementación de estrategias centradas en la mejora continua del servicio y el uso de tecnologías para optimizar los procesos podría contribuir a una mayor satisfacción del usuario y a una percepción más positiva de la administración municipal (Romero & Marrufo, 2022).

En Alemania, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en las administraciones municipales enfrentan retos significativos debido a la complejidad y la rigidez de los procedimientos administrativos. Aunque el sistema de administración pública es generalmente robusto, los ciudadanos a menudo perciben un alto grado de burocracia y falta de flexibilidad en la prestación de servicios (Ruíz y Sánchez, 2021).

Esta percepción puede generar insatisfacción entre los usuarios, especialmente cuando las demandas locales y las necesidades individuales no son atendidas de manera ágil y personalizada. Para mejorar la satisfacción del usuario, es fundamental que las municipalidades alemanas revisen y simplifiquen sus procesos administrativos,

promoviendo una mayor adaptabilidad y un enfoque más centrado en el ciudadano (Sánchez Panduro, 2020).

En Latinoamérica, para el caso en Argentina, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en las municipalidades suelen verse afectadas por problemas relacionados con la eficiencia y la transparencia en la gestión pública. Las quejas de los ciudadanos frecuentemente se centran en la burocracia excesiva, la falta de recursos y la ineficacia en la resolución de trámites y solicitudes. Esta situación puede derivar en una percepción negativa de la administración local y una disminución de la confianza en las instituciones municipales. Para mejorar la satisfacción del usuario, es crucial que las autoridades locales implementen reformas que promuevan una mayor transparencia, agilidad en los procesos y una atención más centrada en las necesidades de la ciudadanía (Ordoñez & Zaldumbide, 2020)

Asimismo, en Colombia, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en las administraciones municipales enfrentan desafíos significativos debido a problemas estructurales y a la gestión ineficaz de recursos. La percepción negativa de los ciudadanos frecuentemente se debe a la corrupción, la burocracia y la falta de infraestructura adecuada, lo que resulta en una atención deficiente y demoras en la resolución de trámites. Estos factores contribuyen a una baja satisfacción general y a la desconfianza en las autoridades locales. Para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, es fundamental que las municipalidades colombianas adopten medidas para fortalecer la transparencia, optimizar la gestión de recursos y simplificar los procesos administrativos (Maza y Vergara, 2022).

En el Perú, la modernización de la administración pública ha sido una prioridad clave para mejorar la eficiencia y la transparencia en la prestación de servicios. El Gobierno Nacional ha lanzado diversas iniciativas para promover la digitalización y la simplificación de trámites, para brindar una mejor calidad de servicio como el Programa de Gobierno mediante Plataforma Única de Atención al Ciudadano. Estas iniciativas buscan reducir la burocracia y facilitar el acceso a los servicios públicos generando satisfacción en el usuario, promoviendo una administración más ágil y centrada en el usuario (Villagómez & Vega, 2024) determina la influencia de los factores de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Lima Metropolitana, a través de un análisis de la relación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Muestran una intensidad media de impacto en la satisfacción del usuario.

A pesar de estos avances, la implementación efectiva de estas reformas enfrenta desafíos considerables. La resistencia al cambio dentro de las instituciones, la falta de recursos financieros y la insuficiente capacitación del personal pueden limitar el impacto de las iniciativas. A nivel municipal, la calidad del servicio varía ampliamente; mientras que algunas municipalidades han logrado implementar con éxito tecnologías digitales y procesos simplificados, otras enfrentan dificultades debido a la falta de infraestructura adecuada y a la necesidad de un cambio cultural en la forma en que se prestan los servicios generando una insatisfacción en el usuario (Alzamora, 2024). El Gobierno Digital es importante desde el marco social, ya que juega un rol principal en la optimización de la Gestión Municipal, para la realización de una gestión con uso eficiente de sus recursos, rendición de cuentas, transparencia, y mayor grado de coordinación entre la relación de los ciudadanos y la institución estatal.

Las estadísticas nacionales indican que, a pesar de los esfuerzos por modernizar el sector público, muchos ciudadanos aún enfrentan problemas relacionados con la burocracia y la falta de claridad en los procedimientos administrativos. La satisfacción en el usuario con los servicios públicos sigue siendo un tema de preocupación, y la mejora en esta área es fundamental para fortalecer la confianza en las instituciones públicas. Los esfuerzos por mejorar la calidad del servicio deben enfocarse en abordar estos desafíos a nivel local y nacional, garantizando que las reformas sean implementadas de manera efectiva y sostenida. concluye que un aumento de la calidad de servicios aumentaría la satisfacción de los usuarios de la institución públicas (Cruz et al. 2022).

En el ámbito de la administración pública, la calidad del servicio desempeña un papel fundamental en la percepción y satisfacción de los ciudadanos. La Municipalidad Distrital de Fernando Lores, ubicada en la región de Loreto, enfrenta retos importantes en el área de Rentas, que se encarga de gestionar los trámites fiscales y administrativos que afectan a la comunidad. A pesar de los esfuerzos por mejorar la eficiencia en la prestación de estos servicios, se han identificado varios problemas que están impactando negativamente la satisfacción de los usuarios.

A nivel general, la percepción de la calidad del servicio en el área de Rentas es desfavorable. Los usuarios han expresado su descontento con respecto a los tiempos de espera prolongados y la falta de claridad en los procedimientos administrativos. Estos problemas generan una insatisfacción en el usuario generando experiencia frustrante y pueden reducir la confianza de los ciudadanos en la capacidad de la municipalidad para

gestionar eficientemente los trámites y servicios. La insatisfacción general se manifiesta en un aumento de quejas y reclamaciones, así como en una menor participación ciudadana en las actividades municipales.

Específicamente, se ha observado que los tiempos de espera para ser atendido en el área de Rentas son excesivos. Los ciudadanos a menudo deben esperar mucho tiempo para completar sus trámites, lo que afecta negativamente su experiencia general con el servicio. Esta demora no solo afecta la eficiencia del proceso, sino que también contribuye a una percepción negativa del servicio ofrecido, lo que puede llevar a una disminución en la satisfacción del usuario y una mayor cantidad de quejas. Además, la falta de claridad y accesibilidad en la información proporcionada sobre los requisitos y procedimientos para los trámites en el área de Rentas es un problema significativo a consecuencia de ello no se brinda la calidad del servicio. Los usuarios frecuentemente encuentran dificultades para entender los pasos necesarios y la documentación requerida, lo que genera confusión y errores en el proceso. Esta falta de comunicación efectiva contribuye a retrasos adicionales y aumenta la insatisfacción entre los usuarios.

Otro factor relevante es la falta de capacitación al personal del área de Rentas para brindar un mejor servicio y de calidad. La falta de formación continua y actualizaciones en los procedimientos y políticas puede limitar la capacidad del personal para ofrecer un servicio eficiente. La deficiencia en la capacitación también puede afectar en la satisfacción de los usuarios, con la falta de capacidad del personal para resolver problemas y responder a las consultas de los usuarios de manera adecuada.

Por todo lo expresado se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024? Para resolver el problema general se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la eficiencia en la atención en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024?; ¿Cuáles son las características de la calidad de la atención recibida en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024?; ¿Cuáles son las características de experiencia del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024? ¿Cuáles son las características de accesibilidad de servicio para el usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024? ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora para la calidad de servicio en el Área de rentas de la

Municipalidad Distrital de Fernando Lores, Loreto, para aumentar la satisfacción del usuario en el primer semestre del 2024?

Para resolver el problema se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024. Para desarrollar el objetivo general se formularon los siguientes objetivos específicos: Describir las características de la eficiencia en la atención en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024. Describir las características de la calidad de la atención recibida en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024. Determinar las características de experiencia del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024. Determinar las características de accesibilidad de servicio para el usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora para de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

La investigación se justifica de forma teórica porque la calidad del servicio y la satisfacción del usuario son conceptos fundamentales en la gestión de servicios públicos, especialmente en áreas como Rentas, donde la eficiencia y la calidad de la atención impactan directamente en la percepción del servicio por parte de los usuarios; la teoría de la calidad del servicio establece que la satisfacción del usuario depende de la congruencia entre las expectativas previas y la experiencia real del servicio; esta congruencia se mide a través de la eficiencia del proceso y la calidad de la atención, aspectos que influyen significativamente en la percepción del servicio recibido; al entender y aplicar estas teorías, se pueden identificar áreas de mejora y optimizar la calidad del servicio, contribuyendo al aumento de la satisfacción y fidelización del usuario.

Respecto a la justificación práctica, los resultados permitieron crear una propuesta y un plan de mejora continua para el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores, lo cual es esencial para garantizar un servicio eficiente y satisfactorio para los usuarios; pues las quejas recurrentes sobre tiempos de espera prolongados y la calidad de la atención destacan la necesidad de intervenir en estos procesos para optimizarlos; además, al implementar estrategias basadas en la teoría de la calidad del servicio permitirá no solo reducir tiempos de espera y mejorar la profesionalidad del personal, sino también aumentar

la satisfacción general de los usuarios, esto se traduce en una mayor confianza y eficiencia en la gestión pública, además de un impacto positivo en la imagen institucional de la municipalidad.

Finalmente tiene una justificación metodológica; puesto que empleó un enfoque cuantitativo para evaluar de manera sistemática y objetiva la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de Rentas. Utilizando herramienta como encuesta con escala likert, se recolectaron datos que permitieron medir las percepciones de los usuarios sobre la eficiencia del proceso y la calidad de la atención; la aplicación de técnicas estadística facilitó el análisis de los resultados, identificando áreas críticas y oportunidades de mejora; se elaboró un cuestionario el cual fue validado y se usó alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento y ese instrumento sirve como aporte metodológico a la investigación, este enfoque garantiza que las conclusiones sean basadas en evidencia empírica, proporcionando una base sólida para las recomendaciones y decisiones orientadas a mejorar el servicio y la satisfacción del usuario.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

Internacionales

Variable 1: Calidad de servicio

Intriago & Kon (2023) en su investigación para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Técnica de Manabí de Ecuador, desarrollaron un estudio titulado *Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario*. El cual tuvo como objetivo analizar la calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario. En términos metodológicos, la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo con un nivel exploratorio y de diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 384 usuarios y trabajadores de los servicios del ente municipal. Para la recolección de datos, se aplicó un cuestionario de 10 preguntas, a través de la técnica de la encuesta; en donde los resultados fueron: El 73% de los usuarios menciona que la entidad tiene equipos actualizados, el 77% de los usuarios considera que la apariencia de las instalaciones físicas está acorde con el tipo de servicios prestados, el 78% de los usuarios menciona que los empleados están bien vestidos y lucen pulcros, el 83% de los usuarios considera que el personal es comprensivo y servicial cuando tienen problemas, el 75% de los usuarios mencionan que los empleados brindan sus servicios en el momento en que prometen hacerlo, el 68% de los usuarios considera que los empleados brindan una atención personalizada, el 94% de los usuarios menciona que la entidad tiene horarios convenientes, el 80% de los usuarios considera que los trabajadores ofrecen un servicio rápido a los clientes, el 70% de los usuarios menciona que los ambientes de la entidad son cómodos, el 89% de los usuarios considera que la ubicación de la entidad permite llegar fácilmente. Se concluye que la correlación de Spearman fue de 0.996, la misma que demostró una estrecha relación significativa e indicativa que a medida que la calidad del servicio mejora, la satisfacción del usuario experimenta un aumento coherente y constante.

Martines (2021) en su investigación para optar el grado académico de Magister en Gerencia de los Servicios Hospitalarios en la Universidad Autónoma de Santo Domingo, desarrolló un estudio titulado *Sistema de Gestión de la Consulta Externa del Hospital Regional Dr. Luís Morillo King de La Vega, Período agosto-octubre 2021*. La misma que tuvo como objetivo evaluar el sistema de gestión de la consulta externa requerido por el lugar

en mención. Es una investigación de campo, no experimental, de caso descriptivo con un enfoque cuantitativo con una población de 5, 340 pacientes se tomó una muestra de 242 pacientes. Con un interrogante de 15 preguntas Dentro de los principales resultados cabe destacar lo siguiente: Sobre las deficiencias puntuales en el sistema de gestión de consulta externa del Hospital, la ausencia de sistema informático en alta frecuencia promedio del 76.4%, Sobre la falta de equipamiento en los consultorios en alta frecuencia promedio del 74.0%, récords sin supervisión en alta frecuencia promedio del 82.6%, récord físico con distinta letra en alta frecuencia promedio del 86.8%, el excesivo tiempo de búsqueda del récord en alta frecuencia promedio del 76.9%, la ausencia de cabina de información en alta frecuencia promedio del 93.0%, la ausencia cabina de recepción y orientación al paciente en alta frecuencia promedio del 76.4%, el Escaso personal de atención al usuario en alta frecuencia promedio del 56.5%, a subutilización del personal fue una deficiencia que estuvo presente en alta frecuencia promedio del 70.7%, La desorganización de las funciones en ventanillas fue una deficiencia que estuvo presente en alta frecuencia promedio del 60.9%, la ausencia de señalización fue una deficiencia que estuvo presente en alta frecuencia promedio del 92.1%, la inexistencia de guía visual y audible fue una deficiencia que estuvo presente en alta frecuencia promedio del 47.7%, Insuficientes consultorios en atención a la demanda fue una deficiencia que estuvo presente en alta frecuencia promedio del 83.9%, La ausencia de un protocolo general de atención fue una deficiencia que estuvo presente en alta frecuencia promedio del 47.1%, las señalizaciones y carteles para orientarse en la consulta, el nivel de satisfacción fue bajo para el 87.2%, Respecto a los trámites que tuvo que hacer en admisión el nivel de satisfacción fue bajo para el 64.5%, nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la comodidad en la sala de espera no fue adecuado en el 40.5%, nivel de satisfacción de los pacientes sobre el trato por parte del personal médico es alto, ya que el 47.1% satisfecho, la información clínica recibida sobre su problema de salud, 42.6% satisfecho, la claridad en la cual les fue explicado el tratamiento y las pautas, 55.4% satisfecho, nivel de satisfacción de éstos sobre el trato por parte del personal de asistencia al usuario insatisfecho para el 13.2%, el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al tiempo de duración de la consulta fue bajo en el 49.2%. Concluyendo, que sobre las deficiencias encontradas son la ausencia sistema informático en alta frecuencia promedio en las tres cuartas partes de los casos. Sobre las señalizaciones y carteles para orientarse en la consulta, el nivel de satisfacción fue bajo para casi todos los pacientes y también los trámites que éstos tuvieron que hacer en admisión, lo cual contribuye

a la desorganización de los procesos y la ralentización de los mismos y dentro de las consecuencias destacaron la duplicidad y pérdida de récords, dificultad de análisis de eventos de salud, pérdida de pacientes asegurados (cotizados) entre otros.

Pabón & Palacio (2020) en su investigación para optar el grado académico de Administrador de Servicios de Salud en la Universidad de la Costa de Colombia, desarrollaron un estudio titulado *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019*. Tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – de corte transversal. Para el recojo de información se utilizó una población muestra 3185 paciente a quienes se les aplicó un cuestionario con 08 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 79% de los usuarios mencionan que están conformes con las alternativas de pago ofrecidas por la entidad, el 89% clientes considera que los servicios ofrecidos por la entidad es atractiva, el 93% de los usuarios considera que la entidad brinda servicios con los estándares de higiene adecuada, el 83% de los usuarios considera que los servicios ofrecidos por la entidad son de calidad, el 96% de los usuarios considera como primera opción a la entidad sobre su competencia. La investigación concluye que: La percepción de los usuarios por cada uno de los servicios recibidos fue calificada en el nivel de bueno, lo cual es un indicador de buena calidad de la atención, de la calidad de la infraestructura y calidad técnica, evidenciada porque: Existe satisfacción en los usuarios por las instalaciones físicas de los diferentes servicios de citas y de espera. También por la limpieza de las instalaciones. Los tiempos de espera para la atención en urgencias son oportunos al encontrarse entre los 11 a 20 minutos, de igual manera los del servicio de consulta externa oscilan entre los 0 a 20 minutos, lo cual indica que existe una atención oportuna.

Variable 2: Satisfacción del usuario

De León (2020) en su investigación para optar el grado de Maestro en Salud Pública con énfasis en Salud Ambiental de la Universidad de San Carlos de Guatemala, desarrolló un estudio titulado *Satisfacción de los Usuarios del Laboratorio Clínico del Hospital Pedro de Bethancourt, Antigua Guatemala, Guatemala 2019*. El mismo que tuvo como objetivo general, determinar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del laboratorio clínico del Hospital Pedro de Bethancourt Antigua Guatemala, 2019. La metodología aplicada fue

de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 08 preguntas a muestra de 98 usuarios, los resultados fueron: El 80% de los usuarios considera que los trabajadores ofrecen un servicio rápido a los clientes, el 70% de los usuarios menciona que los ambientes de la entidad son cómodos, el 89% de los usuarios considera que la ubicación de la entidad permite llegar fácilmente, el 79% de los usuarios mencionan que están conformes con las alternativas de pago ofrecidas por la entidad, el 89% clientes considera que los servicios ofrecidos por la entidad es atractiva, el 93% de los usuarios considera que la entidad brinda servicios con los estándares de higiene adecuada, el 83% de los usuarios considera que los servicios ofrecidos por la entidad son de calidad, el 96% de los usuarios considera como primera opción a la entidad sobre su competencia. El trabajo concluye que la mayoría de los usuarios reportan satisfacción global con el servicio, las dimensiones seguridad y empatía determinan la satisfacción de los usuarios, pero se destaca la insatisfacción en bienes tangibles; además las percepciones no superan las expectativas, los usuarios perciben menos calidad de la esperada según la metodología SERQUAL.

Santillán (2021) en su investigación para optar el grado de Maestro en Salud Pública, mención atención integral en urgencias y emergencias en la Universidad Pontificia Católica del Ecuador, desarrolló un estudio titulado *Análisis del nivel de satisfacción del usuario en relación con la calidad de atención recibida por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames*. La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la satisfacción del usuario, por lo tanto, la naturaleza del estudio fue mixta de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. Se tomó como población 86 pacientes que acudieron durante dos meses de tal manera que se aplicó los métodos empíricos de la medición, teórico la deducción, analítico y sintético, haciendo uso de las técnicas de estudio documental y la encuesta, con sus instrumentos la ficha bibliográfica y el cuestionario compuesto por 9 preguntas cerradas, con lo que se pudo obtener resultados que expresan el 44% de los encuestados culminaron su primaria, el 48%, son amas de casa, el 60% de los usuarios manifestaron que, si reciben una adecuada orientación de parte del personal de enfermería, se evidencia que, el 53% considera que a veces trabajan de forma coordinada, en la valoración de la profesionalidad del personal de enfermería del área de emergencia en donde el 49% considera que es muy buena, el 47% de los usuarios consideran que siempre el personal de enfermería brinda una atención

amable, el 49% de los usuarios se sienten seguros por la atención brindada de parte del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital, el 53% de los encuestados consideran que a veces existe predisposición por parte del personal de enfermería del hospital para la atención, respetuosa y paciente, en un 56% respondieron sentirse muy satisfechos con la atención recibida por parte del personal de, por consiguiente se concluyó el trabajo manifestando que la mayor parte de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti, se sienten satisfechos con la atención recibida, pero cabe resaltar que existe un mínimo porcentaje de la población que no se siente satisfecha, por otro lado, la percepción que tienen los usuarios en relación a la calidad de atención por parte del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti, muestra sentirse muy satisfacción.

Siempira & Soriano (2020) en su investigación para optar el grado de Maestro en Salud Pública en la Universidad Cooperativa de Colombia, desarrollaron un estudio titulado *Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de urgencias, En el Hospital Universitario de la Samaritana*. El mismo que tuvo como objetivo general analizar el nivel de satisfacción de los usuarios referente a calidad de la atención prestada. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 08 preguntas a muestra de 102 pacientes de una población de 678 pacientes, los resultados fueron: El 86% de los usuarios considera que la calidad percibida de los servicios es excelente, el 75% de los usuarios menciona que los precios de los servicios son adecuados, el 73% de los usuarios menciona que las expectativas en cuanto a ambiente, servicio y producto ofrecido son satisfactorias, el 79% de los usuarios menciona que fue gratificante la experiencia brindada por la entidad, el 87% de los usuarios menciona que la entidad atiende en horarios de funcionamiento convenientes, el 89% de los usuarios considera que las oficinas e instalaciones son visualmente atractivas, el 58% de los usuarios menciona que los comentarios de otras personas influyen en su decisión de elegir el servicio. Finalmente se concluye que los pacientes manifiestan un nivel de satisfacción bueno con relación a la atención brindada en la parte asistencial del servicio de urgencias del hospital universitario la samaritana, aunque existen algunas falencias que reconocen lo cual puede contribuir a prestar un servicio de salud con bajos estándares de calidad.

Nacionales

Variable 1: Calidad de servicio

Díaz (2023), en su investigación para optar el grado académico de Maestro en Gerencia de Servicios Públicos en la Universidad Señor de Sipán, Perú desarrolló un estudio titulado *Plan de mejora para incrementar la calidad de atención a pacientes del consultorio externo de urología Hospital Regional*. Cuyo objetivo general fue elaborar un plan de mejora para incrementar la calidad de atención a pacientes del consultorio externo de urología Hospital Público Tumbes 2020; investigación fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo, de diseño no experimental con propuesta. La población estuvo conformada por 495 usuarios atendidos en los meses de enero, febrero y marzo, se trabajó con una muestra de 213 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento un cuestionario de la escala SERVQUAL, a través de la técnica de encuesta de 22 preguntas, que es un cuestionario validado para América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios, luego Diógenes Díaz lo valida y calcula la confiabilidad por el coeficiente de alfa de Cronbach para las percepciones (0.9244) como para las expectativas (0.9146). En la dimensión confiabilidad donde: El 82,2% de los pacientes están insatisfechos dado que los trabajadores que se encargan de la información al público no supieron ser claros respecto a cómo tramitar su atención para su consulta; el 66,2% están insatisfechos porque la consulta con el respectivo médico no pudo llevarse a cabo en la hora preestablecida; el 63,8% están insatisfechos porque su respectiva atención no pudo llevarse a cabo cumpliendo la debida programación preestablecida y el respectivo orden del arribo de las personas que iban a atenderse; el 63,8% están insatisfechos porque su historia clínica no se encontró disponible en el consultorio para su atención; el 68,5% están insatisfechos porque las citas estaban fuera de disponibilidad y hubo muchos problemas para conseguir una atención con rapidez. En la dimensión capacidad de respuesta donde: El 54,2% están insatisfechos dado que la atención en la recepción del SIS no fue rápida; el 69,5% de los pacientes están insatisfechos porque la atención para tomarse análisis de laboratorio no se realizó rápido; el 61,5% de los pacientes están insatisfechos porque la atención para tomarse exámenes radiológicos no se realizó rápido; el 58,2% de usuarios refirieron una atención insatisfactoria en farmacia pues refieren que fue muy lenta. En la dimensión seguridad: 70% los usuarios se muestran insatisfechos pues sintieron que durante su atención en el consultorio externo no se respetó su privacidad, el 74,2% de los usuarios también mostraron insatisfacción pues refieren que el médico no realizó un examen físico

completo y ni minucioso en la atención recibida, el 70,4% también mostraron insatisfacción porque señalan que el médico no le brindó el tiempo necesario para la absolución de sus preguntas sobre su enfermedad, el 74,2% señalaron insatisfacción porque el médico que le atendió no le inspiró confianza; en la dimensión empatía: El 76,5% mostraron insatisfacción ante la escucha atenta y un trato amable con respeto y paciencia; el 75,1% refirieron insatisfacción. Ellos indican falta de interés del galeno en la solución de su problema médico, el 62,9% también refieren insatisfacción, pues indican que el médico fue limitado y en algunos casos deficiente en la explicación a los familiares, referido a la explicación a los familiares del tratamiento que recibió al paciente, en más del 70,9% refirieron que el no pudo expresarse en palabras fáciles de entender en cuanto al tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos administrados al paciente, el 62,9% refieren insatisfacción pues indican que el médico no le explicó a ellos ni a los familiares en términos sencillos los procedimientos o análisis que le realizaron. en la dimensión aspectos tangibles: El 67,1% están insatisfechos dado que hay deficiencia en la señalización para reconocer donde se encuentran los consultorios, el 68,5% están revelan sentirse insatisfechos porque el consultorio externo de urología no se evidenció contar con personal de salud que pueda brindar informes y orientación a pacientes y acompañantes; el 68,1% mencionan sentirse insatisfechos porque el consultorio externo no contó con los insumos y equipamiento necesario para su atención; el 69,5% señalaron sentirse insatisfechos porque el consultorio externo y la sala de espera no estuvieron limpios. Se concluye que el 68.1% de los encuestados están insatisfechos, siendo la dimensión más afectada la seguridad, ante estos hallazgos se propuso un plan de mejora basado en la norma ISO (ISO 9000:2000)

Cayotopa (2023) en su investigación para optar el grado académico de Licenciada en Administración en la Universidad Señor de Sipán, Perú, desarrollo un estudio titulado *Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022*. El mismo que tuvo como objetivo principal proponer un modelo de 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, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 08 preguntas a muestra de 123 usuarios de una población de 789 usuarios, los resultados fueron: El 78.45% de los usuarios menciona que la entidad tiene equipos actualizados, el 70,34% de los usuarios considera que la apariencia de las instalaciones físicas está acorde con el tipo de

servicios prestados, el 73,56% de los usuarios menciona que los empleados están bien vestidos y lucen pulcros, el 82,77% de los usuarios considera que el personal es comprensivo y servicial cuando tienen problemas, el 71,22% de los usuarios mencionan que los empleados brindan sus servicios en el momento en que prometen hacerlo, el 69,84% de los usuarios considera que los empleados brindan una atención personalizada, el 91,23% de los usuarios menciona que la entidad tiene horarios convenientes. 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 diseñó un plan de mejora, la cual se basa en mejorar la calidad de servicio mediante la gestión administrativa.

García (2021) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en marketing y dirección de empresas para la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado: *Calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021*. Tuvo como objetivo general, identificar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 225 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% 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 entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021 la cual fue significativa y positivamente alta.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Horruitiner (2024) en su investigación para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, Perú, desarrollo un estudio titulado *Nivel de satisfacción del usuario por la calidad de atención médica en el área de emergencia del Hospital de contingencia de Tingo María, 2019*. El objetivo general consiste en determinar la influencia de la calidad de atención médica del área de emergencia en el nivel de satisfacción del usuario. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel explicativo diseño no experimental. Se aplicó una encuesta a 384 usuarios de tipo cualitativa ordinal o escala de Likert de 28 preguntas. Para el recojo de información se utilizó el instrumento de un cuestionario a través de la técnica de la encuesta tiene la validación interna de forma adecuada según los valores del índice de Alfa de Cronbach. A través de estos resultados se ha procedido a aplicar el cuestionario. La información socioeconómica, las características propias y las condiciones del usuario, logran ser importantes porque modelan diferentes escenarios como respuesta de la satisfacción del usuario. El estudio corresponde a una investigación de nivel explicativo no experimental de corte transversal. Para el desarrollo de la investigación se usó el método hipotético deductivo. Los principales hallazgos, tenemos que se llega a corroborar la hipótesis planteada, para ello se ha utilizado las ecuaciones estructurales por la complejidad que presenta entre la calidad y la satisfacción del usuario. A través de las variables latentes, como es el caso del procedimiento de atención del médico tiene una influencia directa sobre la responsabilidad social; así como, las prácticas administrativas influyen del igual modo sobre la satisfacción general, seguridad del usuario y responsabilidad social. También, la integridad tiene una implicancia negativa sobre la responsabilidad social. Las personas que van en búsqueda de ser atendidos por el área de emergencia la mayoría de ellos tienen seguro de SIS, representando por el 86.35%, el 12.24% (52 pacientes) fueron atendidos por poseer SOAT, logrando evidenciar el motivo de atención por accidente vehicular, tenemos el 0.47% (2 pacientes) y 0.94% (4 pacientes) fueron atendidos a pesar de tener seguro en EsSalud y no poseen ningún tipo de seguro, estos pacientes que acudieron al área de emergencia son reincidentes así respondieron el 78.82% y nuevos por el 21.18%, los servicios que van en búsqueda por el usuario al acudir al área de emergencia con mayor proporción son medicina y cirugía por el 39.53% y 31.76% , esto tiene una directa relación con el tipo de seguro que poseía el usuario-paciente, los pacientes que acuden al área de emergencia manifiestan que el 6.12% se encuentran en una situación no urgente de acuerdo con la gravedad del estado

de salud. Así como, el 66.35% respondieron ser más o menos urgente; sin embargo, el 27.53% es por lo menos urgente, así revelan los usuarios-pacientes un poco más de la mitad representado por el 58.12%, el 41.18% esperaron ser atendidos entre 20 y 60 minutos. Finalmente, se concluye que la calidad de la atención médica del área de emergencia del hospital de Contingencia de Tingo María tiene una influencia sobre la satisfacción del usuario, de acuerdo con las dimensiones que forman parte.

Cuito (2022) en su investigación para obtener el grado académico de Licenciada en Enfermería de la Universidad Andina del Cusco, desarrolló un estudio titulado *Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022*. El mismo que tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del usuario atendidos en el servicio de emergencia de dicho Hospital. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño transversal y no experimental, la técnica usada fue la encuesta, el instrumento utilizado el SERVQUAL con un cuestionario estructurado muestra de 235 usuarios. Resultados: En relación a las Características generales de los usuarios: 51,3% están entre los 31 a 50 años de edad, 54,9% son de sexo femenino, 62,1% tienen el nivel secundario, 99,6% cuentan con SIS y el 95,7% son usuarios continuadores. Respecto al Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad el 54,9% están satisfechos. En la dimensión capacidad de respuesta el 85,1% son indiferentes. En la dimensión seguridad el 63% son indiferentes. En la dimensión empatía el 83,8% son indiferentes. En la dimensión elementos tangibles el 85,5% son indiferentes. En conclusión, el nivel de satisfacción es de 94,9% muestra indiferencia, el 5,1% están satisfechos. Continuar con el diseño y puesta en marcha de políticas orientadas a la mejora de la calidad de atención, mediante eventos de sensibilización a los trabajadores de salud, a fin de promover el mejoramiento de los servicios ofrecidos en el área de Emergencia y, por ende, el logro de la satisfacción de los usuarios. Se concluye que se efectuar el monitoreo y evaluación de los indicadores de calidad en los diferentes servicios asistenciales y administrativos para mejorar nivel de satisfacción del usuario e implementar el Sistema de quejas y sugerencias, que canalicen la perspectiva del usuario y poner en marcha planes de mejora continua a fin de mejorar la calidad de atención en emergencia disminuyendo las incidencias de insatisfacción e incrementando la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena.

Degregori (2024) en su investigación para obtener el grado académico de Médico Cirujano de la Universidad Nacional San Luís Gonzaga de Ica, desarrolló un estudio titulado

Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en los diferentes servicios de un Hospital Público, Ica-2023. El mismo que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes internados en los servicios de dicho Hospital. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 08 preguntas a muestra de 71 usuarios de una población de 854 usuarios, los resultados fueron: El 77% de los usuarios menciona que el servicio recibido siempre es realizado de la misma manera, el 79% de los usuarios menciona que constantemente mejoran los servicios, el 83% de los usuarios considera que encuentran variedad de servicios, el 88% considera que la entidad brinda un presente en fechas importantes, el 74% menciona que ofrecen promociones por elegir siempre el servicio concurrentemente, el 91% considera que el servicio ofrecido satisface sus necesidades, el 78% menciona que los colaboradores brindan información de manera clara y sencilla, el 80% considera que la comunicación con los trabajadores es fluida. Se concluye que, el nivel de satisfacción global entre los usuarios encuestados fue alto o muy alto, alcanzando un impresionante 88.2%. Al analizar las diferentes dimensiones de la encuesta SERVPERF, se encontró que la satisfacción en términos de Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles osciló entre alto y muy alto, con porcentajes de satisfacción del 74.7%, 67.4%, 92.7%, 83.1% y 84.3%, respectivamente. Finalmente, los resultados obtenidos indican de manera concluyente que los pacientes que recibieron atención en los servicios de hospitalización del HSMSI manifestaron un nivel de satisfacción que va desde alto a muy alto, llegando al 88.2% de los encuestados.

Regional y/o locales

Variable 1: Calidad de servicio

Mello & Naveda (2024) en su investigación para obtener el grado académico de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, desarrollaron un estudio titulado *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023*. El mismo que tuvo como objetivo general precisar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en tal entidad y periodo. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 08 preguntas a muestra de 78 usuarios de una población de 542 usuarios, los resultados fueron: El 77,33% de los usuarios

considera que los trabajadores ofrecen un servicio rápido a los clientes, el 77,66% de los usuarios menciona que los ambientes de la entidad son cómodos, el 85,67% de los usuarios considera que la ubicación de la entidad permite llegar fácilmente, el 73,64% de los usuarios mencionan que están conformes con las alternativas de pago ofrecidas por la entidad, el 80,88% clientes considera que los servicios ofrecidos por la entidad es atractiva, el 90,33% de los usuarios considera que la entidad brinda servicios con los estándares de higiene adecuada, el 85,61% de los usuarios considera que los servicios ofrecidos por la entidad son de calidad, el 92,32% de los usuarios considera como primera opción a la entidad sobre su competencia. Se concluyó la existencia significativa relacional entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Loreto Nauta.

Sáenz (2024) en su investigación para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, desarrolló un estudio titulado *Sistema de gestión documental y satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Putumayo 2022*. El mismo que tuvo como objetivo general determinar la relación entre el uso del sistema de gestión documental y la satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Putumayo. La investigación es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo – correlacional, de diseño no experimental – transversal, para el recojo de información se utilizó con una población de 53 usuarios internos a través de un instrumento de cuestionario, con 19 preguntas a través de la técnica de encuesta basado en la escala de Likert con una confiabilidad estadística de Alfa de Cronbach. De acuerdo a la variable gestión documentaria se ha podido establecer que la dimensión de disponibilidad como parte de la gestión documental se desarrolla en un nivel de desempeño medio principalmente, 48.6%, en la dimensión de eficiencia se ha podido establecer por el 62.3% que los sistemas de gestión documental tienen eficiencia. Variable satisfacción de los trabajadores se ha podido establecer que el desarrollo de la dimensión ambiente laboral se realiza en un nivel de medio principalmente, 61.1%, de 53 usuarios internos de la Municipalidad en estudio, se ha podido establecer que los componentes físicos y administrativos se están desarrollando en un nivel medio principalmente, 50%, se ha podido establecer que la capacidad de respuesta se vienen desempeño en un nivel medio principalmente, 43.8%. Llegando a la conclusión que las dos variables están relacionadas entre sí, por lo tanto, se determina que es crucial que automaticen el sistema de documentación de la institución, que ayuden de esa manera a los empleados a cumplir sus funciones con facilidad, porque se tendrá mejor organización, se conservaran los archivos

de manera que no se dañen y acortando los tiempos de espera, por lo que se trabajaría en un ambiente más agradable y ordenado, es por ello que se busca que colaboren y posteriormente crezcan de manera adecuada para lograr los objetivos del Municipio en estudio.

Mello y Naveda (2023) en su investigación para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Empresarial en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, desarrolló un estudio titulado *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial De Loreto Nauta, 2023*. Tuvo como objetivo; establecer la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial De Loreto Nauta, 2023. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal; la muestra la conforman 65 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 concluyó la existencia significativa relacional entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Loreto Nauta.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Benzaquen (2023) en su investigación para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, desarrolló un estudio titulado *La administración pública y la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto 2022*, el cual tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la administración pública y la satisfacción del usuario en dicha entidad y periodo de investigación. El tipo de investigación es básica, de nivel descriptivo con un diseño transversal, no experimental y se realizó con una muestra de 384 pobladores a través del instrumento cuestionario encuesta de 38 preguntas basado en Liker. La información juntada

en esta investigación, fue analizada en el software SPSS 22. Tomando en cuenta la encuesta que se realizó, se observa que, un total de 384, el 71.6% consideran que el desempeño del Gobierno Regional de Loreto, es muy bajo, asimismo, el 78.6%, considera que el Gobierno Regional de Loreto no está dedicando sus esfuerzos a servir a la población, De los datos anterior se ha podido determinar que, el 87.2% considera que el Gobierno Regional de Loreto no demuestra seguridad, el 76%, considera que la capacidad de responder del Gobierno Regional de Loreto a las necesidades, interrogantes o problemas es baja, el 53.1% considera que la atención del Gobierno Regional de Loreto es baja. Estos resultados destacan una particular característica dentro del Gobierno Regional de Loreto, podemos señalar que los servicios brindados por nuestra entidad estudiada no son de calidad, pues este autor, en su investigación, recalca la calificación regular de los servicios municipales, con un 73,6% y una calificación de satisfacción del usuario del 69,8%, en función de los resultados , es evidente que hay un vínculo entre los dos razonablemente positiva y hay un fuerte vínculo de satisfacción del usuario y la calidad brindada en los servicios gubernamentales locales. Se concluye con un valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ que la administración pública está estrechamente vinculada a la garantía del Gobierno Regional de Loreto de la satisfacción del usuario en el año 2022.

Torres (2022) en su investigación para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, desarrolló un estudio titulado *Calidad de atención y satisfacción de los Usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista año 2021*. El objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan en el periodo 2021. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal para recopilar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 08 preguntas a muestra de 112 usuarios de una población de 450 usuarios, los resultados fueron: El 88,44% de los usuarios considera que la calidad percibida de los servicios es excelente, el 75,89% de los usuarios menciona que los precios de los servicios son adecuados, el 77,67% de los usuarios menciona que las expectativas en cuanto a ambiente, servicio y producto ofrecido son satisfactorias, el 74,76% de los usuarios menciona que fue gratificante la experiencia brindada por la entidad, el 88,82% de los usuarios menciona que la entidad atiende en horarios de funcionamiento convenientes, el 82,66% de los usuarios considera que las oficinas e instalaciones son visualmente atractivas, el 55,77% de los usuarios menciona que los comentarios de otras

personas influyen en su decisión de elegir el servicio. Se concluyó que, la relación es significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios; del mismo modo, las dimensiones procesos del servicio, recursos humanos, fiabilidad, seguridad, empatía e infraestructura, presentan una relación significativa y considerable con la satisfacción del usuario.

Benzaquen (2022) en su investigación para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, desarrollaron un estudio titulado: La administración pública y la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto 2022, tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la administración pública y la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto en el año 2022. Para ello, la investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional y de diseño No Experimental, para el recojo de información se utilizó una población infinita con una muestra de 384 usuarios. Quienes se les aplicó un cuestionario de 09 preguntas a través de la técnica de la encuesta, los resultados muestran que: El 85% consideran que las autoridades regionales han solucionado satisfactoriamente sus consultas. El 63% consideran que las autoridades regionales han solucionado satisfactoriamente sus quejas. El 74% consideran que las autoridades regionales conocen sus intereses y necesidades como usuario. El 65% consideran que las autoridades regionales buscan mejoras en la calidad de servicio. El 70% consideran que las autoridades regionales garantizan que no se tendrá problemas o inconvenientes con los servicios. El 85% consideran que las autoridades regionales se adaptan a las necesidades y requerimientos del usuario. El 52% consideran que las autoridades regionales muestran capacidad de promover la organización de la sociedad civil. El 63% consideran que las autoridades regionales muestran capacidad de implementar la transparencia municipal. El 74% consideran que las autoridades regionales muestran capacidad de promover la participación y concertación local. El 65% consideran que las autoridades regionales muestran capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social. Se concluye con un valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ que la administración pública está estrechamente vinculada a la garantía del Gobierno Regional de Loreto de la satisfacción del usuario en el año 2022.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Calidad de servicio

De acuerdo con Wu y Ko (2021) explican que la calidad de servicio se refiere a la capacidad de la entidad para cumplir con los estándares de calidad en su proceso de entrega, brindando un trato amable y profesional, y garantizando la resolución de problemas o inconvenientes que puedan surgir durante la prestación del servicio; del mismo modo los autores destacan que la calidad del servicio sigue siendo un factor determinante en la satisfacción y lealtad del cliente; ellos concluyen que cuando las instituciones logran mantener altos niveles de confiabilidad y empatía, así como una rápida respuesta a las necesidades de los clientes, estos elementos generan una mayor percepción positiva del servicio; así mismo, los autores señalan que la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente sigue siendo relevante en sectores donde el contacto personal y la atención directa juegan un rol central, reafirmando el vínculo entre el servicio percibido.

De acuerdo con 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; se puede decir que medir y mejorar la calidad del servicio es indispensable para hacer crecer tu negocio, pero esto requiere investigación y experiencia.

La calidad de servicio al cliente implica no solo satisfacer, sino también superar las expectativas de los clientes, es un factor crucial, ya que de ella depende el éxito de un negocio, así como la adquisición y fidelización de clientes, 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.

Objetivos de la calidad de servicio

De acuerdo con Uribe y Barrientos (2022) indican que los objetivos de la calidad de servicio se centran en maximizar la satisfacción del cliente mediante la mejora continua de los procesos y la alineación de las expectativas del consumidor con el servicio recibido. Este enfoque no solo implica la entrega eficiente de servicios, sino también la creación de valor

agregado a través de la empatía, la fiabilidad y la capacidad de respuesta, aspectos que fortalecen la relación entre la Institución y sus usuarios. La implementación de herramientas de medición y retroalimentación, como encuestas y análisis de datos, permite a las organizaciones ajustar sus operaciones para cumplir de manera más precisa con las expectativas del mercado.

Importancia de la calidad de servicio

Según Vega (2021) una alta calidad en el servicio no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también fortalece la competitividad de la institución en la sociedad. Las organizaciones que invierten en la mejora continua de su servicio logran una ventaja significativa, pues un servicio eficiente, confiable y empático genera confianza y una relación a largo plazo con los clientes; además, en un entorno cada vez más digitalizado, la calidad del servicio se convierte en un diferenciador clave frente a la competencia.

Factores de la calidad de servicio

Los factores que influyen en la calidad del servicio son esenciales para garantizar una experiencia satisfactoria para el cliente. De acuerdo Limachi (2021) estos factores incluyen la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. La tangibilidad se refiere a los aspectos físicos del servicio, como las instalaciones y el equipamiento; la fiabilidad implica la capacidad de ofrecer un servicio de manera consistente y sin errores; la capacidad de respuesta es la disposición para ayudar al cliente de forma oportuna; la seguridad implica que los empleados generen confianza y conocimiento; y la empatía se refiere a la atención personalizada y comprensión de las necesidades del cliente. Estos elementos en conjunto son determinantes para que las instituciones logren satisfacer a sus consumidores y mantengan una relación duradera con ellos.

Técnica de calidad de servicio

Las técnicas para medir y mejorar la calidad de servicio son fundamentales para garantizar la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos. De acuerdo Santos et al. (2024) una de las herramientas más utilizadas es el modelo SERVQUAL, que evalúa la calidad del servicio en función de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Otras técnicas incluyen el análisis de brechas, donde se identifican las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción del servicio recibido, y los sistemas de retroalimentación continua, como encuestas de satisfacción o análisis de redes sociales. Estas herramientas permiten a las organizaciones ajustar sus

estrategias para cumplir de manera más efectiva con las necesidades del cliente y mejorar la experiencia de servicio.

Dimensión 1. Eficiencia

De acuerdo con estudios recientes, realizado por Gómez, C., & Zambrano (2023) aborda el concepto de eficiencia desde una perspectiva organizacional, destacando el uso de herramientas como el análisis envolvente de datos (DEA) para medir el rendimiento de diferentes entidades en comparación con sus pares; los autores concluyen que la eficiencia no solo está relacionada con la maximización de resultados, sino también con la minimización de los recursos desperdiciados, lo cual resulta crucial en sectores competitivos, alineándose con los fundamentos clásicos de la teoría de eficiencia.

De acuerdo con Terán et al. (2021) la eficiencia permite realizar las actividades a tiempo, por lo tanto, la eficiencia le permite a un empleado realizar actividades laborales en un tiempo menor, cuando un empleado dedica menor tiempo en realizar su trabajo, las Instituciones saldrán beneficiadas; es un primer paso para incrementar la eficiencia laboral es reducir las reuniones innecesarias; ya sea de forma presencial o, más aún, en modalidad de teletrabajo, muchas veces nos vemos inmersos en reuniones poco productivas. Si hay un método más simple para transmitir información, debemos optar por su uso. Por ejemplo, un correo electrónico bien estructurado, puede llegar a suplir una reunión.

Por su parte Siavichay et al. (2023) la eficiencia laboral, enfocada a términos laborales, hace referencia a la rivalidad que las instituciones tienen, enfocándose en la mano de obra, la cual es el más importante para el desarrollo de una institución. Lograr mantener la productividad en un nivel alto, debe ser la prioridad, pues esto hace una gran diferencia entre el fracaso y el éxito.

Indicador 1. Tiempo de espera

El tiempo de espera es uno de los factores críticos que impacta directamente en la percepción de la calidad del servicio. Como opina Rojas y Calderón (2020) la duración que los clientes deben esperar para recibir un servicio influye significativamente en su satisfacción general; un tiempo de espera prolongado genera frustración, lo que puede llevar a una evaluación negativa del servicio, independientemente de la calidad del producto o del trato recibido. Por ello, las instituciones deben implementar estrategias efectivas para reducir los tiempos de espera, como la automatización de procesos y la mejora en la planificación de la atención, con el fin de optimizar la experiencia del cliente y mantener su lealtad.

De acuerdo con Roncal (2022) el tiempo de respuesta al cliente se define como el período promedio que tarda tu equipo en responder una solicitud; es decir, el tiempo que pasa desde que el cliente entra en contacto hasta que respondes. Los tiempos de espera hacen parte esencial de la experiencia de cliente. Si hay personas tratando de comunicarse con un agente de servicio, y no hay nadie disponible para ayudarles, esto puede tener efectos negativos dependiendo de la etapa en el recorrido del comprador.

Por su parte Silador et al (2022) el tiempo de espera en atención al cliente es un indicador que mide cuánto tiempo debe esperar un cliente para ser atendido. El tiempo promedio de espera (TME) ayuda a conocer cuán satisfechos están los consumidores con el servicio de atención al cliente; el tiempo de espera es esencial en la experiencia del cliente. Un tiempo de espera prolongado puede llevar a la frustración y al abandono de la marca, mientras que tiempos de espera cortos pueden aumentar las ventas y la lealtad del cliente.

Indicador 2. Atención rápida y eficiente

La atención rápida y eficiente es un factor clave para garantizar la satisfacción del cliente, ya que los consumidores valoran cada vez más la inmediatez y la resolución eficaz de sus necesidades. Como señala, Zelada 2022) las instituciones que priorizan una atención ágil logran una mayor retención de clientes y fortalecen su imagen en el mercado. Esto implica no solo reducir tiempos de respuesta, sino también asegurar que los problemas o consultas se resuelvan de manera efectiva en el primer contacto. Además, la implementación de tecnología y la formación adecuada del personal son herramientas esenciales para optimizar la atención, lo que permite a las organizaciones mejorar su eficiencia operativa y ofrecer un servicio de mayor calidad.

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 cliente, son factores que determinan el servicio de atención al cliente de calidad (Rovere & Rebolledo, 2021).

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 clientes; eliminar estos procesos manuales también puede alentar a los trabajadores en adoptar tecnologías que aumenten su productividad (Arana et al., 2024).

Indicador 3. Proceso organizado

Un proceso organizado es esencial para la prestación efectiva de servicios, ya que garantiza que todas las operaciones sigan un flujo estructurado, lo que reduce errores y mejora la eficiencia. Como afirma Demarquet & Chedraui (2022) explican que contar con un proceso bien definido y estandarizado permite a las instituciones optimizar sus recursos, mejorar la calidad del servicio y cumplir con las expectativas de los clientes. La implementación de procesos organizados facilita la coordinación entre diferentes áreas, lo que resulta en una atención más ágil y coherente, y en última instancia, en un aumento de la satisfacción del cliente. Además, la revisión y mejora continua de estos procesos es fundamental para adaptarse a las cambiantes necesidades del mercado.

De acuerdo con Flores & Núñez (2021) indican que una organización que es estructurada, organizada, administrada y medida en torno a sus procesos de negocio primarios. Su área de conocimiento aborda dos tipos de organizaciones; la organización impulsada por el proceso; las funciones y responsabilidades de los órganos de gobierno necesarios para apoyar la organización impulsada por procesos

Por su parte Alarcón (2023) indican que es una forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo, de manera transversal y secuencial, a las diferentes unidades de organización de las entidades públicas, para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como cumplir los objetivos institucionales.

Indicador 4. Trámites inmediatos

Los trámites inmediatos son una demanda creciente entre los consumidores, quienes esperan rapidez y eficiencia en la resolución de sus solicitudes. De acuerdo Huarcaya & Flores (2023), la agilidad en la gestión de trámites se ha convertido en un factor crucial para mejorar la experiencia del cliente y mantener una ventaja competitiva. Las instituciones que implementan sistemas que permiten la automatización de procesos y la digitalización de trámites logran reducir tiempos de espera significativamente, lo que se traduce en una mayor satisfacción del usuario.

En este contexto, los trámites inmediatos no solo optimizan los recursos operativos de las organizaciones, sino que también fortalecen la confianza del cliente al ofrecer soluciones rápidas y efectivas.

Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o jurídicas del sector privado hagan ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar, no comprendiéndose aquella documentación o información que sólo tenga que presentarse en caso de un requerimiento de una dependencia u organismo descentralizado (Solarte et al., 2024).

Son los documentos técnico normativos que formalizan la estructura orgánica o funcional de una entidad, y establecen las líneas de autoridad y mecanismos de coordinación para lograr sus objetivos; o también se refiere al conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley (Vílchez & Sánchez, 2021).

Indicador 5. Facilidad en los tramites

La facilidad en los trámites es un aspecto crucial para garantizar una experiencia positiva en el cliente. Como señala Rodríguez, Arista & Cruz (2023) los usuarios valoran altamente la simplicidad y rapidez en los procesos, lo que implica que las instituciones deben enfocarse en eliminar barreras burocráticas y optimizar los procedimientos. La implementación de plataformas digitales intuitivas, la reducción de requisitos innecesarios y la asistencia personalizada son estrategias que mejoran la accesibilidad y comodidad de los trámites. Cuando las organizaciones logran simplificar estos procesos, incrementan la satisfacción del cliente, fomentan la lealtad y mejoran su reputación en el mercado.

La facilidad de los tramites se dan por medio de herramientas que permitan el fácil control y seguimiento a los Documentos que fluyen dentro de la IGP (Documentos de Entrada, Internos y Salidas); un facilitador de transparencia, que permitirá a la IGP hacer un seguimiento a la eficiencia en la atención al ciudadano y entidades, así como también al flujo interno de documentos; el alcance del sistema

informático de trámite documentario (STD) para el perfil punto de control se compone de cuatro secciones (registro, bandeja, consulta y mantenimiento), cada una de estas secciones contiene sub menús, los cuales se describen a más detalle a lo largo del manual (Gómez et al., 2023).

Simplificación de trámites, no es simplemente reducción de trámites en los procesos, implica un cambio cultural allá donde se aplica apropiadamente, implica asegurar que las instituciones permanezcan comprometidas en reducir las barreras regulatorias. Simplificación de trámites no tendrá éxito sin un liderazgo sólido y un compromiso dedicado por partes de las instituciones interesadas, tanto del sector público como del sector privado. Su aplicación es de bajo riesgo, pero de alto impacto social y económico (Marín y Pérez, 2021).

Dimensión 2. Calidad de la atención

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y una obligación irrestricta de la administración pública. Como afirma Mirabal (2021) la investigación determinar la calidad de servicio global, por área de atención según dimensiones y grado de instrucción, percibida por los contribuyentes de una institución pública. Como objetivos específicos: estimar la implicancia del grado de instrucción y área de atención en la calidad de servicio; determinar el nivel de calidad por área de atención y según dimensiones, así como determinar el nivel de calidad de servicio global por área y dimensiones y determinar las brechas de calidad de servicio global, por dimensión, indicador y área de atención de una institución pública.

De acuerdo con Castrejón (2021) la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.

Por su parte Nicholson (2022) es una percepción que depende de las expectativas del comprador, las expectativas dependen de una gran suma de factores. Desde las características particulares de ese cliente a, por supuesto, los usos más habituales en el sector, el servicio de la competencia o la relación calidad-precio del producto o servicio.

Indicador 1. Amabilidad y profesionalismo

La amabilidad y el profesionalismo son fundamentales para la percepción de calidad en el servicio, ya que influyen directamente en la experiencia del cliente. De

acuerdo Correa & Vélez (2023), un trato amable, combinado con una actitud profesional, no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también fomenta relaciones de confianza y lealtad. Los empleados que demuestran empatía y habilidades de comunicación efectiva pueden resolver problemas de manera más eficiente, generando un ambiente positivo que beneficia tanto al cliente como a la organización. Por lo tanto, invertir en la formación del personal en estos aspectos es esencial para elevar los estándares de servicio y diferenciarse en un mercado competitivo.

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

Las instituciones 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).

Indicador 2. Personal capacitado

El personal capacitado es un componente esencial para garantizar un servicio de alta calidad, ya que su formación impacta directamente en la satisfacción del cliente. Como afirma Silva et al (2021). La capacitación continua en habilidades técnicas y blandas permite a los empleados enfrentar desafíos con mayor eficacia, mejorando así la experiencia del usuario. Un equipo bien entrenado no solo es capaz de resolver problemas de manera rápida y eficiente, sino que también puede ofrecer un trato amable y profesional, creando un ambiente propicio para la fidelización del cliente. Por lo tanto, invertir en el desarrollo de competencias del personal se traduce en una ventaja competitiva significativa en el mercado.

De acuerdo con García et al. (2024) la capacitación del personal es una inversión estratégica que tiene múltiples beneficios para una institución; no solo mejora la productividad y rentabilidad, sino que también fortalece la motivación y el compromiso de los empleados, y contribuye al crecimiento a largo plazo de la organización

De acuerdo con Lugo (2023) explica que la capacitación continua de personal permite a los empleados planear, mejorar y realizar de manera más eficiente sus actividades, en colaboración con los demás integrantes de la organización; por lo tanto, es relevante constituir un equipo de trabajo de alto rendimiento y realizar una labor profesional con los mejores estándares de calidad.

Indicador 3. Personal eficiente

La eficiencia del personal es crucial para el éxito de cualquier organización orientada al servicio, ya que un equipo eficiente no solo cumple con las expectativas del usuario, sino que también optimiza los recursos de la institución. Como señala Botines y Briones (2024) contar con personal eficiente permite reducir tiempos de respuesta y mejorar la calidad de atención, lo que se traduce en una mayor satisfacción del cliente. Este tipo de personal es capaz de manejar múltiples tareas y resolver problemas con rapidez, lo que fomenta una experiencia positiva y refuerza la lealtad del usuario. Por ello, las instituciones deben enfocarse en seleccionar, entrenar y motivar a su personal para alcanzar altos niveles de eficiencia en el servicio.

De acuerdo con Santillán y mera (2020) indican que este término se refiere a la relación que existe entre los recursos disponibles y los objetivos a lograr; cuanto menor es la cantidad de recursos que se deban emplear para lograr un fin, menor será el coste de cumplir ese objetivo, por lo tanto, el margen de beneficio será mayor.

Por su parte Lovato et al. (2024) el trabajador eficaz, al igual que el trabajador eficiente, consigue alcanzar sus objetivos planteados, pero podría optimizar los recursos utilizados para lograr la eficiencia en el proceso; por tanto, siempre será mucho más sencillo lograr la eficacia a través de la eficiencia.

Variable 2: Satisfacción del usuario

La teoría de la satisfacción del usuario se centra en como las percepciones y expectativas de los usuarios en su nivel de satisfacción con un producto o servicio, Como opina Arce y Aliaga (2023) la satisfacción del usuario depende de la comparación entre las expectativas previas y la experiencia real con el servicio, destacan que, además de cumplir con las expectativas básicas, las instituciones deben enfocarse en superar estas expectativas para generar una mayor satisfacción, donde se concluye que un alto nivel de satisfacción no solo mejora la lealtad del usuario, sino también reduce la tasa de abandono y fomenta una relación más sólida y duradera entre el usuario y la entidad.

De acuerdo con Díaz et al. (2022) explica que la satisfacción del usuario con respecto al funcionamiento y a los atributos de un sistema de información está directamente relacionada con el uso del sistema. Algunos autores⁵ sugieren que existe un nivel de satisfacción, por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar un sistema de información y buscan fuentes alternativas. Al contrario, también puede afirmarse que el nivel de uso de un sistema de información es un indicativo de la satisfacción de los usuarios con ese sistema, sobre todo, cuando principalmente su uso es opcional y no obligatorio, como es el caso de la biblioteca.

Por su parte Bueno et al. (2024) indican que la satisfacción del cliente (CSAT) es una medida de la medida en que los productos, servicios y experiencia general del usuario de una institución cumplen las expectativas del cliente, refleja la salud del negocio al mostrar la resonancia de tus productos o servicios entre los compradores.

Objetivos de la satisfacción del usuario

Los objetivos de la satisfacción del usuario son fundamentales para el éxito sostenible de cualquier organización, ya que influyen directamente en la lealtad del cliente y en la reputación de la marca. Como señala Izquierdo (2021), estos objetivos incluyen no solo la comprensión de las necesidades y expectativas del usuario, sino también la implementación de mejoras continuas basadas en la retroalimentación recibida. Las instituciones que establecen metas claras para medir la satisfacción del usuario, como encuestas y análisis de datos, pueden identificar áreas de mejora y adaptar sus servicios para superar las expectativas, lo que resulta en una experiencia más positiva y una mayor retención de clientes.

Importancia de la satisfacción del usuario

La importancia de la satisfacción del usuario es un indicador crítico del rendimiento de una organización, ya que influye directamente en la fidelización y en la reputación de la marca. De acuerdo Malpartida, Granada Salas (2022), una alta satisfacción del usuario no solo promueve la lealtad, sino que también genera recomendaciones positivas y un aumento en la retención de usuarios. Las instituciones que priorizan la satisfacción del usuario suelen observar un incremento en sus ingresos y una ventaja competitiva en el mercado. Además, la satisfacción del usuario es un factor determinante en la percepción de calidad del servicio, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias que midan y mejoren continuamente la experiencia del cliente.

Factores que influyen en la satisfacción del usuario

Los factores que influyen en la satisfacción del usuario son diversos y pueden variar según el contexto, pero algunos elementos clave incluyen la calidad del producto, la atención al cliente y la facilidad de uso. Para Alvarado & Paca (2022) la percepción de calidad y el cumplimiento de las expectativas del usuario son fundamentales para su satisfacción. Además, la atención al cliente juega un papel crucial; un servicio amable y eficiente puede transformar una experiencia negativa en positiva. Otros factores, como la personalización de la experiencia y la accesibilidad de la información, también contribuyen significativamente a la satisfacción general del usuario, lo que resalta la importancia de adoptar un enfoque integral para mejorar la experiencia del cliente.

Técnica de satisfacción del usuario

Una técnica efectiva para medir la satisfacción del usuario es la implementación de encuestas de satisfacción, que permiten obtener retroalimentación directa de los clientes sobre su experiencia. De acuerdo con Quesada (2021), mencionan que estas encuestas pueden incluir preguntas sobre diversos aspectos del servicio, como la calidad, la atención al cliente y la facilidad de uso, lo que proporciona una visión integral de las áreas que requieren mejora. Además, el análisis de datos recopilados a través de estas encuestas permite a las organizaciones identificar tendencias y patrones, facilitando la toma de decisiones informadas para optimizar la experiencia del usuario. La aplicación de esta técnica no solo ayuda a resolver problemas específicos, sino que también fomenta una cultura de mejora continua centrada en el cliente.

Dimensión 1. Experiencia del usuario

La teoría de la satisfacción del usuario se refiere a cómo las personas perciben e interactúan con un producto o servicio, considerando aspectos como la usabilidad, accesibilidad, eficiencia y satisfacción emocional. Para Andrade et al. (2021), la experiencia del usuario no solo abarca la facilidad de uso, sino también factores como la estética, el confort y la respuesta emocional que genera la intención, concluyendo que una experiencia de usuario positiva no solo aumenta la satisfacción inmediata, sino que también fortalece el compromiso y la lealtad a largo plazo hacia un producto o servicio, destacado la importancia de diseñar experiencias coherentes y atractivas para mejorar las interacciones del usuario.

De acuerdo con Moreno, Holguín & Guerrero (2022) indican que la experiencia del usuario engloba todas aquellas interacciones del usuario con una marca; por supuesto, a raíz de la transformación digital, esta experiencia se orienta principalmente a páginas web,

aplicaciones móviles, herramientas y otros recursos similares; sí, en la actualidad, los altos índices de satisfacción ya no dependen enteramente de la calidad de los productos o servicios; para las instituciones, esto implica un mayor esfuerzo por desarrollar una presencia digital coherente y atractiva y por adaptar cada vez más sus flujos de interacción a las características y el comportamiento del usuario.

Por su parte Herrera, F. (2021) mencionan que la experiencia de usuario, también llamada user experience o simplemente UX, se define como el conjunto de factores y elementos relacionados con el proceso de interacción de un usuario respecto a un producto o servicio; a menudo, este concepto se aplica a la interacción con páginas web y aplicaciones.

Indicador 1. Solución de problemas

La capacidad para resolver problemas de manera efectiva es fundamental para mantener la satisfacción del usuario y fortalecer la relación con los clientes. De acuerdo con Holguín & Escobar (2024) una respuesta rápida y eficiente ante las quejas o inconvenientes experimentados por los usuarios puede convertir una situación negativa en una oportunidad para mejorar la lealtad del cliente. Las organizaciones que implementan protocolos claros para la gestión de problemas y que capacitan a su personal en técnicas de resolución de conflictos tienden a obtener mejores resultados en términos de satisfacción del usuario. Además, la retroalimentación obtenida durante el proceso de resolución permite identificar áreas de mejora, contribuyendo así a la mejora continua del servicio.

De acuerdo con Chapín & Cedillo (2024) la resolución de conflictos en el servicio de atención al cliente consiste en las estrategias y técnicas utilizadas para negociar y aliviar la tensión entre los usuarios y las instituciones; 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 clientes. No abordar los conflictos con los clientes 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 cliente excepcionales y evitar que se vayan a la competencia.

Por su parte Yugcha & Prieto (2024) 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).

Indicador 2. Satisfacción en la atención

La satisfacción en la atención es un componente crítico que determina la percepción general del servicio por parte del usuario. Para Rodríguez (2023) una atención al cliente de alta calidad, caracterizada por la amabilidad, la empatía y la capacidad de respuesta, se traduce en una mayor satisfacción del usuario. La forma en que los empleados interactúan con los clientes, desde el primer contacto hasta la resolución de problemas, influye significativamente en la experiencia del cliente. Las organizaciones que priorizan la capacitación de su personal en habilidades interpersonales y técnicas de comunicación efectiva logran no solo satisfacer, sino también superar las expectativas del usuario, lo que resulta en una mayor lealtad y recomendaciones positivas.

Enríquez (2023) mantener a un cliente satisfecho es uno de los grandes desafíos de las entidades públicas, dado a que se debe prestar atención y anticiparse a sus necesidades, es importante conocer al cliente de tal manera que sea posible adelantarse a sus requerimientos, pensamientos y acciones; un cliente satisfecho es el que tiene percepciones positivas con respecto a la institución de modo general; para eso, no basta solo con ofrecer un servicio o producto de calidad: se necesita algo más.

De acuerdo con Velastegui y Gallegos (2023) un público fiel comprometido se conquista por medio de experiencias provechosas con tu marca; y esto no se limita solo al momento de conversión; al contrario, las experiencias beneficiosas deben darse durante toda la jornada de compra para que el cliente quede satisfecho del principio al fin.

Indicador 3. Satisfacción del servicio recibido

La satisfacción del servicio recibido es un indicador clave de la efectividad de las operaciones de una organización y su capacidad para cumplir con las expectativas del cliente. Como opina Caballero et al. (2022), la evaluación que los clientes hacen del servicio recibido se basa en diversos factores, como la calidad del producto, la atención al cliente y la rapidez en la entrega. Un servicio que cumple o supera las expectativas del usuario no solo genera satisfacción, sino que también fomenta la lealtad y el boca a boca positivo. Por lo tanto, es esencial que las

instituciones establezcan mecanismos para medir la satisfacción del servicio recibido, utilizando herramientas como encuestas y análisis de comentarios, para identificar áreas de mejora y asegurar una experiencia óptima para el cliente.

Yarlequé & Bernuy (2022) indica que la satisfacción del cliente es un concepto que va más allá de la simple resolución de necesidades, se trata de ofrecer una experiencia que no solo cumple, sino que supera las expectativas; en este sentido, se puede decir que un cliente satisfecho es aquel comprador que encuentra en un producto o servicio una respuesta integral a sus necesidades.

Acuña & Sánchez (2023) la importancia de tener usuarios satisfechos recae en el hecho de que, si la institución logra fidelizar a sus compradores, estos seguirán apostando por la marca a largo plazo; en consecuencia, los niveles de ventas irán incrementando progresivamente y la marca se irá posicionando cada vez más en el top of mind de los consumidores; gracias a ello, también se irán reduciendo el coste por lead y el coste de adquisición de clientes.

Indicador 4. Recomendación por la calidad de atención

La calidad de atención recibida es un factor determinante que influye en la decisión de los clientes de recomendar un servicio o producto a otros. Como señala Badajoz (2023) manifiestan que, cuando los clientes experimentan un trato excepcional, caracterizado por la amabilidad, la empatía y la eficacia en la resolución de problemas, son más propensos a compartir sus experiencias positivas. Las recomendaciones de clientes satisfechos no solo aumentan la visibilidad de la marca, sino que también generan confianza entre nuevos clientes potenciales. Por lo tanto, es esencial que las organizaciones se centren en capacitar a su personal para brindar un servicio de calidad, lo que no solo mejorará la satisfacción del usuario, sino que también potenciará la reputación y el crecimiento de la institución.

De acuerdo con Alcalá & Sánchez (2023) la recomendación se da cuando a un cliente le gusta tanto tu producto que se lo cuenta a otra persona, esta acción la hace de forma voluntaria, es decir, que se tiene que obligar ni incitar a hacerlo; consiste básicamente en que los propios clientes se convierten en los promotores de tu producto.

Por su parte Asencios & Gallegos (2023) las recomendaciones de los clientes son valiosas por varias razones; en primer lugar, representan una forma auténtica de publicidad boca a boca, que tiene un impacto significativo en la toma de decisiones

de compra; la mayoría de los consumidores confían en las recomendaciones de amigos y familiares más que en cualquier otra forma de publicidad.

Indicador 6. Visitas frecuentes

Las visitas frecuentes de los clientes son un indicador clave de satisfacción y lealtad hacia una marca o servicio. De acuerdo Ramos (2021) los clientes que regresan de manera recurrente no solo demuestran confianza en la calidad del servicio recibido, sino que también son más propensos a recomendar la institución a otros. Este comportamiento se asocia con experiencias positivas previas, lo que resalta la importancia de mantener altos estándares de atención y calidad. Las organizaciones deben esforzarse por comprender las necesidades y preferencias de estos clientes habituales, implementando estrategias personalizadas que fomenten su retorno y refuercen su relación con la marca.

De acuerdo con Coronel & Acevedo (2020) las visitas guiadas son una manera efectiva de acercar el sector industrial a la comunidad, estas representan una de las mejores estrategias para lograr cercanía y familiaridad con distintos públicos, a la vez que ayudan a posicionar la imagen de la institución; del mismo modo, una política de puertas abiertas fortalece el trabajo diario, facilitando un ambiente de cordialidad entre los empleados, quienes tienen la oportunidad de comunicarse con otras áreas de la institución y exponer sus inquietudes.

Por su parte Espino et al. (2023) una visita a una institución es una actividad en la que un grupo de personas, ya sea estudiantes, emprendedores, inversionistas o simplemente curiosos, visitan las instalaciones de una compañía para conocer de cerca su funcionamiento y aprender sobre su modelo de negocio, procesos, tecnología, productos o servicios.

Dimensión 2. Accesibilidad

La accesibilidad a los servicios se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden acceder y utilizar los servicios disponibles, independientemente de sus limitaciones físicas, geográficas, económicas o tecnológicas, de acuerdo Rodríguez y Gonzales (2022), exploran como la accesibilidad influye en la equidad y la inclusión en diferentes sectores de servicio, especialmente en área rurales y comunidades vulnerables (Rodríguez y Gonzales 2022). Mejorar la accesibilidad a los servicios requiere un enfoque integral que considere tanto las barreras físicas como las barreras socioeconómicas y culturales, señalando que la falta de

accesibilidad puede perpetuar la desigualdad y excluir a ciertos grupos de la población del acceso al servicio básicos y esenciales.

La accesibilidad en la atención al usuario se refiere a la capacidad de la institución para ofrecer herramientas, servicios y asistencia de manera inclusiva, teniendo en cuenta las diversas necesidades y habilidades de sus clientes y en un mundo cada vez más centrado en el cliente (Grijalba et al., 2022).

Por su parte Huamaní & Bejar (2022) la accesibilidad en el servicio al usuario es el conjunto de prácticas que emplea una institución para permitir que sus clientes realicen consultas con facilidad, todos los consumidores deben tener acceso al servicio de atención al cliente sin importar su condición, capacidad o acceso a dispositivos tecnológicos.

Indicador 1. Facilidad para acceder a los servicios

La facilidad para acceder a los servicios es un factor crucial que impacta directamente en la satisfacción del cliente. Para García, Gamarra & Cruzado (2022), cuando los usuarios encuentran que los servicios son fácilmente accesibles, ya sea a través de plataformas digitales intuitivas o de un servicio presencial bien organizado, es más probable que tengan una experiencia positiva. Esta accesibilidad no solo incluye la disponibilidad de los servicios, sino también la claridad en los procesos y la reducción de barreras burocráticas. Las organizaciones que priorizan la facilidad de acceso tienden a aumentar la lealtad del cliente y a fomentar un mayor uso de sus servicios, lo que contribuye al éxito sostenible de la institución.

De acuerdo con Majo et al. (2022) la accesibilidad en los servicios de atención al usuario asegura que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas, puedan acceder y utilizar los servicios sin barreras, esto es fundamental para promover la inclusión y la diversidad, permitiendo que todos los usuarios se sientan valorados y respetados.

Al hacer que los servicios sean accesibles para todos, las instituciones pueden ampliar su base de clientes, un enfoque inclusivo no solo mejora la reputación de la institución, sino que también puede abrir nuevas oportunidades de mercado al atraer a usuarios que de otro modo podrían haberse sentido excluidos.

Indicador 2. Horarios de atención adecuados

Los horarios de atención adecuados son fundamentales para satisfacer las necesidades de los usuarios y mejorar su experiencia general. Desde el punto de vista Larico (2022), ofrecer horarios flexibles que se alineen con las preferencias y estilos

de vida de los usuarios puede aumentar significativamente la satisfacción del cliente. Cuando las organizaciones ajustan sus horarios de atención para incluir opciones fuera del horario laboral tradicional, facilitan el acceso a sus servicios y demuestran un compromiso con la conveniencia del cliente. Esto no solo mejora la percepción de la calidad del servicio, sino que también puede traducirse en un aumento de la lealtad y la recomendación del cliente.

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 institución; 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 (Gordo, 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, las políticas de la institución y la legislación laboral del país (Cedeño & Bernardo, 2023).

Indicador 3. Disponibilidad de información clara y accesible

La disponibilidad de información clara y accesible es un factor crítico que influye en la satisfacción del usuario y en la percepción de calidad de un servicio. Como señala Monroy (2021), proporcionar información fácil de entender y fácilmente accesible permite a los clientes tomar decisiones informadas y reduce la incertidumbre en el proceso de compra. Las organizaciones que invierten en la comunicación efectiva de sus servicios, a través de canales como sitios web intuitivos, manuales de usuario y atención al cliente, logran no solo aumentar la satisfacción del cliente, sino también mejorar la confianza en la marca. Una comunicación transparente y directa también facilita la resolución de problemas y promueve una relación más positiva entre la institución y el usuario.

De acuerdo con Malpaso & Lapa (2022) el término de disponibilidad de la información implica la adopción de sistemas que puedan garantizar el ingreso a las personas que cuenten con las credenciales requeridas, así como a procesos, servicios y datos que la institución posee en su haber.

Por su parte Martínez (2021) indica que la seguridad de la información se basa en tres pilares fundamentales: confidencialidad, disponibilidad e integridad, estos elementos son esenciales para garantizar la protección adecuada de los datos

tanto físicos como digitales; entender su importancia y cómo protegerlos adecuadamente es vital para las instituciones, en especial en un mundo digital cada vez más interconectado.

Indicador 4. Ubicación de la oficina

La ubicación de la oficina es un aspecto fundamental que puede influir en la satisfacción del cliente y en la accesibilidad a los servicios ofrecidos. Teniendo en cuenta a Morles (2021), una ubicación estratégica, que sea fácilmente accesible y visible, puede atraer a más clientes y facilitar su visita. Además, una oficina bien situada no solo mejora la percepción de la institución, sino que también incrementa la conveniencia para los usuarios, lo que se traduce en una mayor frecuencia de visitas y una mejor experiencia general. Por lo tanto, las organizaciones deben considerar cuidadosamente la elección de su ubicación, asegurándose de que cumpla con las necesidades y expectativas de su clientela.

De acuerdo con Soto et al., (2024) los espacios de oficina son de gran utilidad para que los empleados trabajen juntos. Ayudan a aumentar la eficiencia y a garantizar que las tareas se completen de manera adecuada, estos lugares permiten que los empleados discutan libremente sus ideas sin preocuparse por interrupciones externas.

Romaní & Macedo (2023) indicaron que la oficina es importante porque te permite proyectar imagen, tener mayor presencia, generar confianza ante el cliente, tener un lugar en donde puedas realizar reuniones importantes y tener un mejor control de tu equipo de trabajo; una oficina bien diseñada, con muebles ergonómicos y adaptada según a cada área de la institución, puede crear un ambiente de trabajo que motive a los empleados.

Marco conceptual

Calidad de Servicio: Se refiere a la evaluación de la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido. Por ello, Mendoza (2022) considera que es el punto clave de cualquier institución sin importar su tipología, por lo que se considera una herramienta fundamental para que pueda existir una buena relación con los usuarios que asistan para satisfacer sus necesidades, a su vez menciona que para lograr una mayor calidad de servicio. Implica factores como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y la tangibilidad. En el contexto municipal, la calidad de servicio puede medirse a través de la eficacia y eficiencia en el manejo de trámites y la atención al ciudadano.

Satisfacción del usuario: Núñez & Villanueva (2023) definen como la percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplido sus necesidades o expectativas que obtuvieron cuando acude a la organización la importancia que tiene la satisfacción del usuario. Es un indicador crítico de la efectividad de los servicios ofrecidos por una entidad. En el área de rentas, la satisfacción del usuario puede reflejarse en la percepción positiva sobre la rapidez y precisión en la gestión de impuestos y otros trámites administrativos.

Atención al cliente: Barandiaran (2021) indica que la atención al cliente se refiere a la calidad del soporte y asistencia brindada a los usuarios durante y después de la prestación de la resolución de problemas y la capacidad de proporcionar información clara y útil sobre procedimientos y requisitos.

Eficiencia administrativa: Riveros & Santos (2021) indican que desarrollar habilidades directivas que involucran una coordinación y un liderazgo del gerente con el equipo la cual permite maximizar los resultados, una adaptabilidad a las situaciones riesgosas que se presenten para así tomar objetivos concretos, por tal motivo es imprescindible que los cargos directivos y medios sean dados a personas idóneas con capacidad de respuesta ante cualquier estímulo. Desarrollar la eficiencia administrativa, mediante sistema operativo para los trámites burocráticos para agilizar los entregables y los proyectos.

Experiencia del usuario: Rojas et al. (2023) señalan que: La experiencia y satisfacción del usuario mostraron una correlación moderada positiva, por tanto, es necesario que se refuercen las políticas de atención al usuario. Establecer la relación entre la experiencia y satisfacción del usuario del área de Rentas. En el contexto de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores, se refiere a la percepción general del usuario sobre la facilidad de acceso, la claridad de la información proporcionada y la satisfacción con el proceso de los trámites relacionados con las rentas.

2.3 Hipótesis

No se planteó una hipótesis para el presente estudio: *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores, Loreto, 2024*, debido a su naturaleza descriptiva. De acuerdo con Pallo y Poveda (2024) afirman que el análisis descriptivo se centra en la descripción de los patrones principales que se encuentran en los datos disponibles, así como en la identificación de situaciones que podrían conducir al descubrimiento de nuevos datos. Este

enfoque se basa en una o más preguntas de investigación y no requiere de una hipótesis. Implica la recopilación de datos relevantes que luego se organizan, tabulan y describen para obtener un resultado.

III. Metodología

3.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo, porque tuvo una estructura con la cual se pudo medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación y medición. De acuerdo con Denscombe (2023) describe la investigación cuantitativa como un enfoque metodológico esencial que se centra en la medición precisa y objetiva de variables. En su libro *The Good Research Guide: For Small-Scale Social Research Projects*; argumenta que la investigación cuantitativa es fundamental para la obtención de datos que pueden ser analizados estadísticamente para identificar patrones y relaciones, este enfoque permite a los investigadores generalizar los resultados a partir de muestras representativas, proporcionando una base sólida para inferencias y conclusiones científicas.

Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo - de propuesta

Descriptivo

El nivel de investigación fue de nivel descriptivo, porque se describieron las características de las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad en estudio. Según Neuman (2023) argumenta que el objetivo principal de este enfoque es describir las propiedades y comportamientos de un grupo o situación, proporcionando un análisis exhaustivo de las variables en su estado natural.

De propuesta

La investigación fue de propuesta porque se desarrolló una propuesta y un plan de mejora para poder solucionar los problemas de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Fernando Lores; de acuerdo con Según Dane y Wright (2023) la investigación propuesta busca generar resultados que tengan una utilidad directa y tangible en la práctica, a diferencia de la investigación básica, que se enfoca en la expansión del conocimiento teórico sin un objetivo práctico inmediato.

Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental - transversal

Fue no experimental, porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente a las variables motivación para el desempeño laboral, es decir se observaron los acontecimientos tal y como se presentaron en su contexto natural. De acuerdo con

Schofield (2023) explica que el diseño no experimental es clave cuando se quiere investigar fenómenos en su estado natural sin realizar manipulaciones de variables. Este enfoque es útil para estudios descriptivos y correlacionales que buscan entender las relaciones entre variables sin intervención directa. El diseño no experimental permite a los investigadores observar y registrar fenómenos en su contexto habitual, proporcionando una visión detallada y realista de los comportamientos y características en situaciones cotidianas.

Fue Transversal, porque la investigación se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin, específicamente en el año 2024. De acuerdo con Según Fink (2022) un diseño transversal es esencial para obtener una instantánea precisa de las características, opiniones o comportamientos de un grupo en particular en un momento específico. Este enfoque es especialmente útil para investigaciones descriptivas y exploratorias, ya que permite identificar patrones y tendencias en los datos sin la necesidad de realizar un seguimiento a largo plazo.

3.2 Población

Población

De acuerdo con Glen (2022) indica que la población estadística, también conocida como universo, es el conjunto o la totalidad de elementos que se van a estudiar. Los elementos de una población lo conforman cada uno de los individuos asociados, debido a que comparten alguna característica en común, La población estadística puede ser un conjunto de personas, lugares o cosas reales.

La población estuvo constituida por de 50 usuarios que acuden en promedio mensual a la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en el área de Rentas, 2024, para ambas variables calidad de servicio y satisfacción del usuario durante el primer semestre del año.

Criterios de inclusión

- Se incluyeron en la investigación a 50 usuarios que acuden al Área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores, Loreto, en 2024, mayores de 18 años que deseen firmar el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Se excluyeron a los usuarios que no deseen participar en la investigación.

Muestra

Del mismo modo Mucha et al. (2021) manifiestan que la muestra es un subgrupo de la población o universo, para seleccionar la muestra, primero deben delimitarse las características de la población

Muestra: La muestra estuvo conformada por 50 usuarios que acuden en un promedio mensual a la Municipalidad Distrital de Fernando Lores, 2024; para ambas variables calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Muestreo: Censal

El me el muestreo es censal debido a que la muestra que se utilizó fue el total de la población; en este sentido Mucha et al. (2021) establecen que el muestreo censal está constituido por toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los participantes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso.

3.3 Operacionalización de las variables

Variables	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Variable 1 Calidad del servicio	De acuerdo con Wu y Ko (2021) explican que la calidad de servicio se refiere a la capacidad de la entidad para cumplir con los estándares de calidad en su proceso de entrega, brindando un trato amable y profesional, y garantizando la resolución de problemas o inconvenientes que puedan surgir durante la prestación del servicio	Eficiencia	• Tiempo de espera.	Likert	1 (Nunca) 2 (Muy pocas veces) 3 (Algunas veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)
			• Atención rápida y eficiente		
			• Proceso organizado		
			• Trámites inmediatos		
		Calidad de la atención	• Amabilidad y profesionalismo.		
			• Personal capacitado		
Variable 2 Satisfacción del usuario	Arce y Aliaga (2023) la satisfacción del usuario depende de la comparación entre las expectativas previas y la experiencia real con el servicio, además de cumplir con las expectativas básicas, las instituciones deben enfocarse en lograr la accesibilidad al usuario para generar una mayor satisfacción, cabe decir que la satisfacción no solo mejora la lealtad del usuario, sino también reduce la tasa de abandono y fomenta una relación más sólida y duradera entre el usuario y la entidad.	Experiencia del usuario	• Personal eficiente	Likert	1 (Nunca), 2 (Muy pocas veces) 3 (Algunas veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)
			• Solución de problema		
			• Satisfacción en la atención		
			• Satisfacción del servicio recibido		
		Accesibilidad	• Recomendación por la calidad de atención		
			• Visitas frecuentes		
			• Facilidad para acceder a los servicios		
			• Horarios de atención adecuados		
			• Disponibilidad de información clara y accesible		
			• Ubicación de la oficina		

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se utilizó, para recolectar información fue la encuesta, el cual se aplicó a los usuarios del área de Área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores, Loreto, en 2024 para ambas variables calidad de servicio y satisfacción del usuario. Según Sánchez (2022) indica que la encuesta es una técnica utilizada para recabar información entre la población, íntimamente relacionado con el enfoque cuantitativo, se utiliza para obtener datos en gran escala de una población determinada.

Instrumento

En esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual estuvo compuesta por 17 preguntas en escala Likert, 8 preguntas fueron para la variable: Calidad del servicio y 9 preguntas, para la variable: Satisfacción del usuario (Anexo 04). Según Sánchez (2022) indica que el cuestionario es un instrumento de recolección de datos a través de una serie de preguntas que tienen el fin de recopilar información de los participantes en el estudio. A su vez se realizó la validación a través de juicio de expertos en la que 3 profesionales con grado de maestría en administración, analizaron y aprobaron el cuestionario para su aplicación; y para medir la confiabilidad de los cuestionarios se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach; donde se obtuvo como resultado para la variable Motivación el valor fue de 0.929; y para la variable Desempeño laboral se obtuvo como resultado 0.954; lo que indica que los instrumentos tienen una excelente confiabilidad (Anexo 5).

3.5 Método de análisis de datos

De acuerdo con Reyes (2022) el plan de análisis de datos consiste en someter los datos a la ejecución de operaciones, esto se realiza con el propósito de obtener conclusiones exactas que contribuirán a alcanzar nuestros objetivos, después del recojo de los datos mediante la técnica de la encuesta, se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo con cada variable y sus dimensiones.

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 utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración de tablas y figuras estadísticas correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas; del mismo modo se utilizó el programa Turnitin para medir el grado de similitud de la investigación, así como también se utilizó el gestor bibliográfico Mendeley para la elaboración de las citas y referencias bibliográficas en norma APA 7ma edición; por último el PPT para la sustentación final.

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 privacidad de las personas que participaron en la investigación estuvo protegida debido a que no se publicó la información personal, como el número de teléfono o la dirección particular; del mismo modo, no se fotografió la imagen de la entidad sin el permiso adecuado; además, se informó a cada usuario que los datos proporcionados fueron únicamente para fines 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 utilizados en la investigación no estuvieran cargados durante horas.

Libre participación por propia voluntad. El cuestionario sólo se utilizó después de que se haya anunciado el propósito de la investigación; además de pedirle a los usuarios que participaron, la lectura, aprobación y firma del consentimiento informado; también se aclararon dudas sobre la información proporcionada por los trabajadores, permitiéndoles sentirse más seguros en la intervención.

Beneficencia, no maleficencia. Se dejó claro a los usuarios de la municipalidad que la información proporcionada no les causaría ningún perjuicio por su participación y sus deseos fueron respetados, al igual que el anonimato de sus respuestas a la encuesta; además, se esperó

a que los usuarios no estén realizando algún trámite en la entidad, por lo que no causó ningún inconveniente; también se reveló la importancia de la participación en la investigación y enfatiza la utilidad del conocimiento sobre la calidad del servicio y como ello mejora la satisfacción del usuario.

Integridad y honestidad. Se trabajó de forma honesta y transparente en todas las actividades y procesos de investigación, y a través de los métodos de investigación, así como la búsqueda meticulosa de libros, artículos, revistas, periódicos y sitios web confiables, de esta manera se proporcionará información válida y confiables para los futuros investigadores.

Justicia. Todos los participantes de la investigación 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 hizo las mismas preguntas; también se les notificó los resultados y se le proporcionó una copia de la información.

IV. Resultados

Variable 1: Calidad del servicio

Objetivo específico 1: Describir las características de la eficiencia en la atención en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Tabla 1

Características de la eficiencia en la atención en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Eficiencia del servicio	N	%
Tiempo de espera para ser atendido es razonable		
Siempre	19	38.00
Casi siempre	19	38.00
Algunas veces	5	10.00
Muy pocas veces	5	10.00
Nunca	2	4.00
Total	50	100.00
Atención recibida es rápida y eficiente		
Siempre	24	48.00
Casi siempre	17	34.00
Algunas veces	7	14.00
Muy pocas veces	1	2.00
Nunca	1	2.00
Total	50	100.00
Los procesos de trámites son claros y bien organizados		
Siempre	31	62.00
Casi siempre	10	20.00
Algunas veces	6	12.00
Muy pocas veces	2	4.00
Nunca	1	2.00
Total	50	100.00
Logro de trámites de manera inmediata y sin demoras innecesarias		
Siempre	30	60.00
Casi siempre	12	24.00
Algunas veces	5	10.00
Muy pocas veces	2	4.00
Nunca	1	2.00
Total	50	100.00

Continúa...

Tabla 1

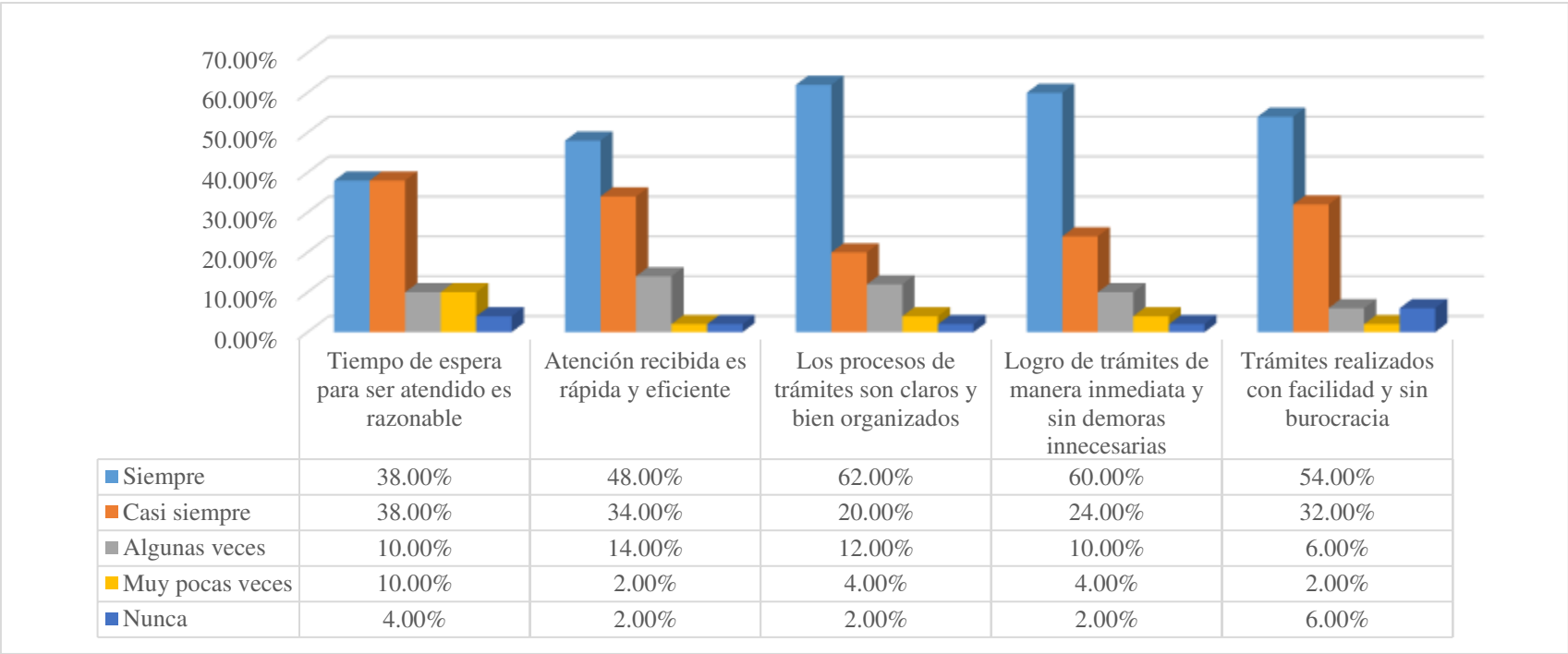
Características de la eficiencia en la atención en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Eficiencia del servicio	Concluye	
	N	%
Trámites realizados con facilidad y sin burocracia		
Siempre	27	54.00
Casi siempre	16	32.00
Algunas veces	3	6.00
Muy pocas veces	1	2.00
Nunca	3	6.00
Total	50	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios atendidos en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Figura 1

Características de la eficiencia en la atención en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.



Nota. La figura muestra las características de la eficiencia en la atención en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Objetivo específico 2: Describir las características de la calidad de la atención recibida en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Tabla 2

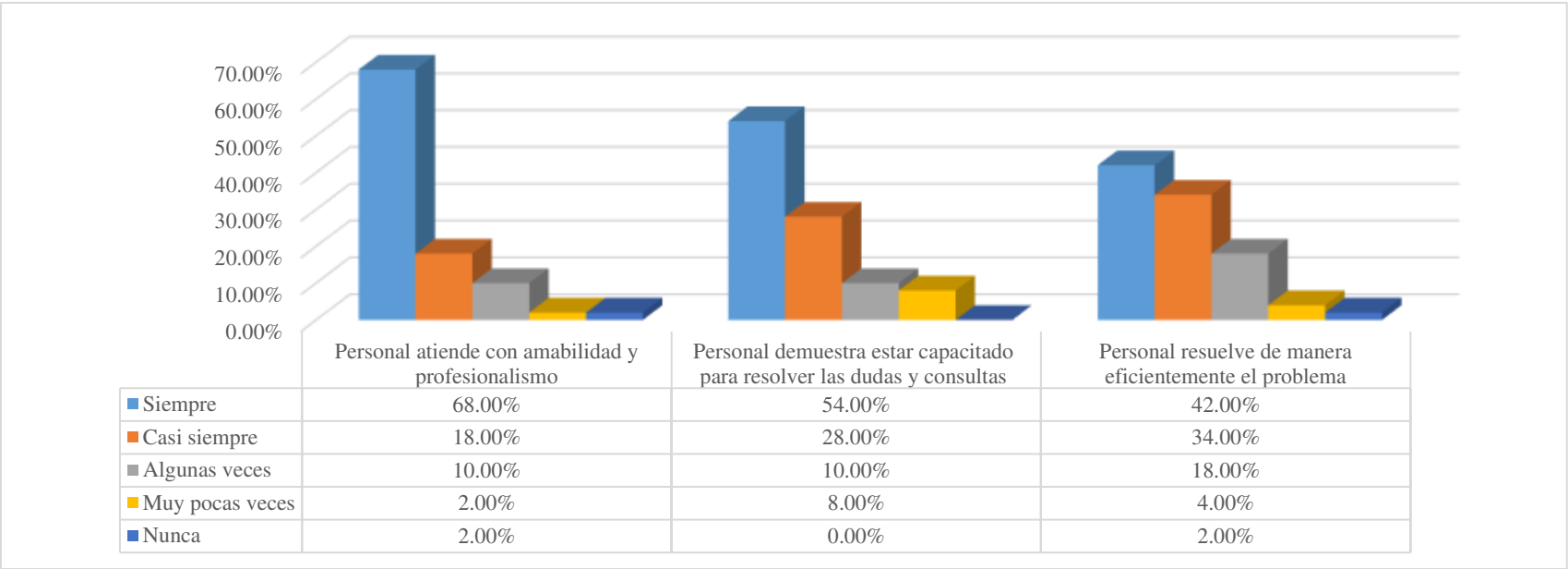
Características de la calidad de la atención recibida en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Calidad de atención	N	%
Personal atiende con amabilidad y profesionalismo		
Siempre	34	68.00
Casi siempre	9	18.00
Algunas veces	5	10.00
Muy pocas veces	1	2.00
Nunca	1	2.00
Total	50	100.00
Personal demuestra estar capacitado para resolver las dudas y consultas		
Siempre	27	54.00
Casi siempre	14	28.00
Algunas veces	5	10.00
Muy pocas veces	4	8.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00
Personal resuelve de manera eficientemente el problema		
Siempre	21	42.00
Casi siempre	17	34.00
Algunas veces	9	18.00
Muy pocas veces	2	4.00
Nunca	1	2.00
Total	50	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios atendidos en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Figura 2

Características de la calidad de la atención recibida en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.



Nota. La figura muestra las características de la calidad de la atención recibida en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Variable 2. Satisfacción del usuario

Objetivo específico 3: Determinar las características de experiencia del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Tabla 3

Características de experiencia del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Experiencia del usuario	N	%
Solución de problemas o consultas a tiempo razonable		
Siempre	25	50.00
Casi siempre	16	32.00
Algunas veces	7	14.00
Muy pocas veces	2	4.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00
Satisfacción en la atención en relación al manejo de solicitudes		
Siempre	22	44.00
Casi siempre	19	38.00
Algunas veces	7	14.00
Muy pocas veces	2	4.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00
Satisfacción general con la calidad del servicio		
Siempre	26	52.00
Casi siempre	18	36.00
Algunas veces	3	6.00
Muy pocas veces	3	6.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00
Recomendación del servicio respecto a la calidad de atención		
Siempre	24	48.00
Casi siempre	20	40.00
Algunas veces	3	6.00
Muy pocas veces	3	6.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00

Continúa...

Tabla 3

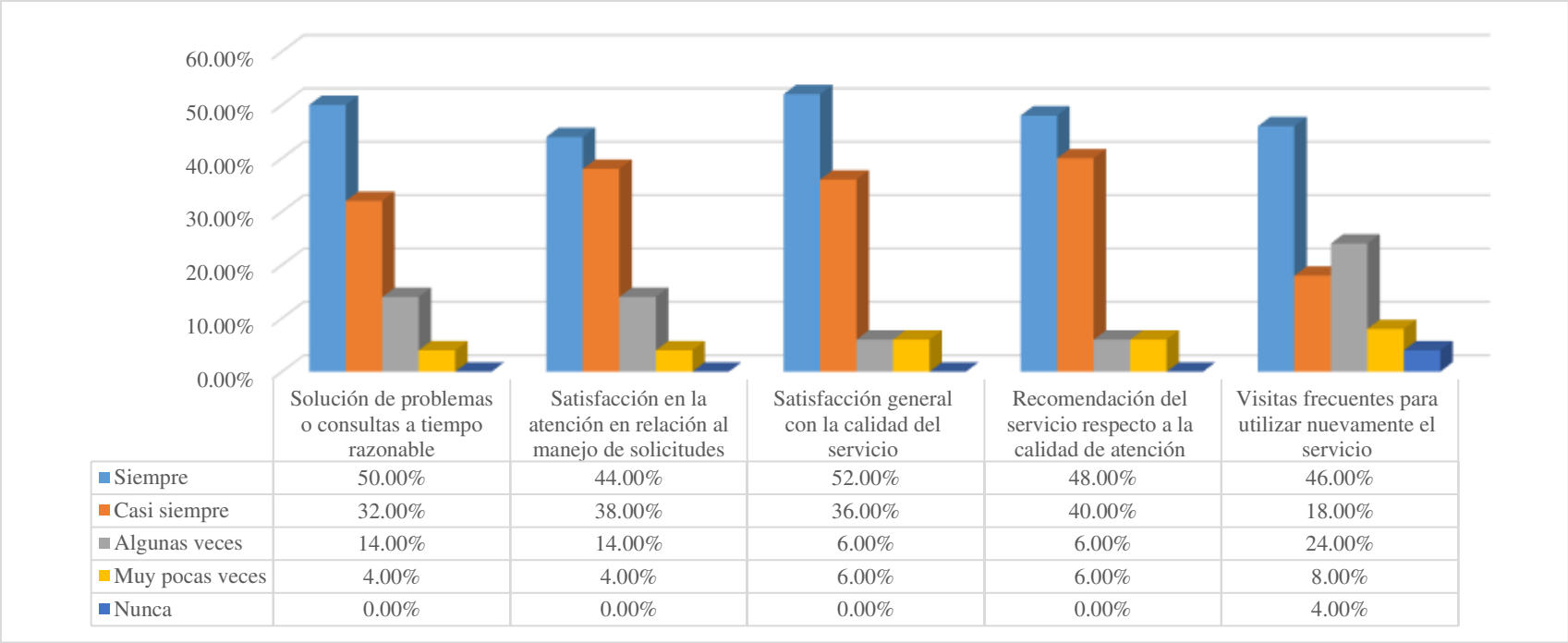
Características de experiencia del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Experiencia del usuario	Concluye	
	N	%
Visitas frecuentes para utilizar nuevamente el servicio		
Siempre	23	46.00
Casi siempre	9	18.00
Algunas veces	12	24.00
Muy pocas veces	4	8.00
Nunca	2	4.00
Total	50	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios atendidos en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Figura 3

Características de experiencia del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.



Nota. La figura muestra las características de experiencia del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Objetivo específico 4: Determinar las características de accesibilidad de servicio para el usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores región Loreto, 2024.

Tabla 4

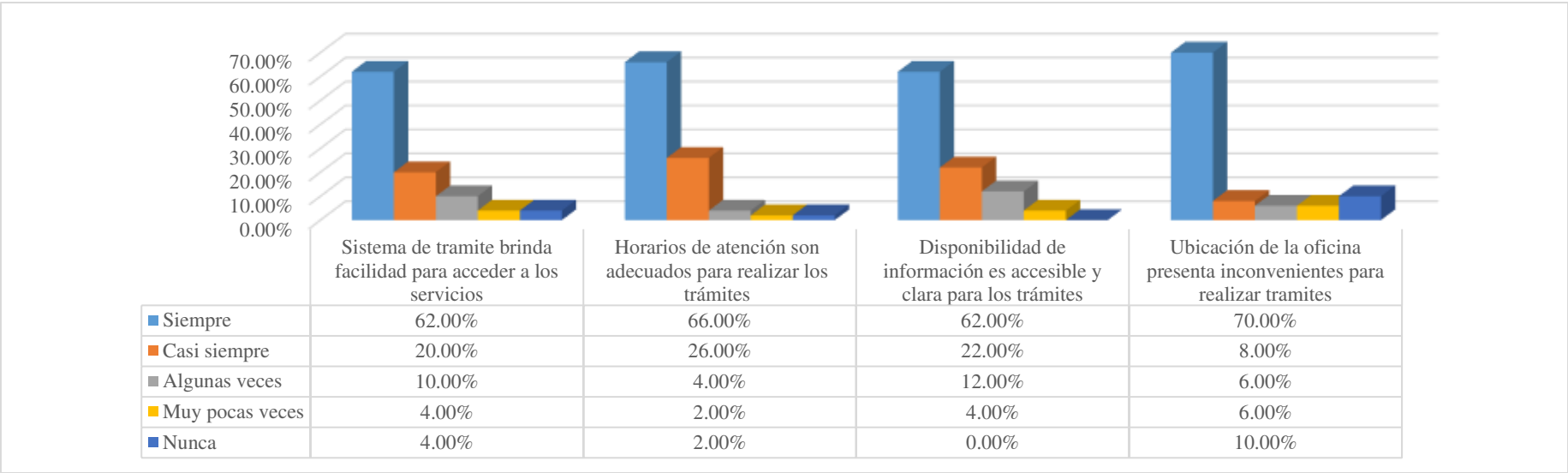
Características de accesibilidad de servicio para el usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores región Loreto, 2024.

Accesibilidad del usuario	N	%
Sistema de tramite brinda facilidad para acceder a los servicios		
Siempre	31	62.00
Casi siempre	10	20.00
Algunas veces	5	10.00
Muy pocas veces	2	4.00
Nunca	2	4.00
Total	50	100.00
Horarios de atención son adecuados para realizar los trámites		
Siempre	33	66.00
Casi siempre	13	26.00
Algunas veces	2	4.00
Muy pocas veces	1	2.00
Nunca	1	2.00
Total	50	100.00
Disponibilidad de información es accesible y clara para los trámites		
Siempre	31	62.00
Casi siempre	11	22.00
Algunas veces	6	12.00
Muy pocas veces	2	4.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00
Ubicación de la oficina presenta inconvenientes para realizar tramites		
Siempre	35	70.00
Casi siempre	4	8.00
Algunas veces	3	6.00
Muy pocas veces	3	6.00
Nunca	5	10.00
Total	50	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios atendidos en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Figura 4

Características de accesibilidad de servicio para el usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores región Loreto, 2024.



Nota. La figura muestra las características de accesibilidad de servicio para el usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores región Loreto, 2024.

Objetivo específico 5: Elaborar una propuesta de un plan de mejora para la calidad de servicio en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores región Loreto, para aumentar la satisfacción del usuario en el primer semestre del 2024.

Tabla 5

Propuesta de un plan de mejora para la calidad de servicio en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores región Loreto, para aumentar la satisfacción del usuario en el primer semestre del 2024.

Variable	Indicador	Problema	Causas	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Calidad de servicio	Tiempo de espera	El 38.00% de usuarios mencionan que casi siempre el tiempo de espera para ser atendidos en el área de rentas de la municipalidad es razonable.	La entidad no cuenta con procedimientos establecidos para atender de manera eficaz al usuario.	Tiempos de espera demasiado largos, lo cual puede ocasionar usuarios insatisfechos, dado que ellos requieren que se atiendan a sus solicitudes de manera oportuna.	Crear un flujograma de atención el cual es una herramienta que ayuda a ordenar y organizar las etapas del proceso de atención al usuario; por medio de recursos visuales, que facilite el entendimiento de la secuencia de pasos o procesos de algún trámite.	Gerente municipal/ colaborador	S/ 400.00
			Sobrecarga laboral, debido a que existe una alta demanda en el área de rentas.	Cuando la carga de trabajo excede la capacidad y recursos disponibles de los trabajadores, se corre el riesgo de generar estrés, agotamiento y disminución del rendimiento laboral.	Repartir equitativamente las tareas o actividades en todas las áreas, de esta manera se garantiza una distribución equilibrada de la carga de trabajo; esta acción fomenta la responsabilidad individual, ya que cada miembro del equipo sabe exactamente cuáles son sus responsabilidades y puede centrarse en completarlas con éxito; al evitar la confusión de tareas, se puede aumentar la productividad general del equipo, mejorar la coordinación y facilitar el seguimiento y la gestión de los progresos.		S/ 0.00
			Personal estresado con la rutina en sus funciones.	Disminución del rendimiento laboral y la productividad, a bajos niveles de satisfacción laboral y de motivación, menor dedicación al trabajo y	Crear grupos de amistad, los cuales están formados por miembros que disfrutan de actividades sociales, creencias políticas, valores religiosos u otros vínculos comunes similares. Los miembros disfrutan de la		S/ 400.00

				menor implicación y compromiso.	compañía de los demás y, a menudo, se reúnen después del trabajo para participar en estas actividades. Por ejemplo, un grupo de empleados que forman un grupo de amistad puede tener un grupo de ejercicio, un equipo de fútbol o un almuerzo informal una vez al mes.		
	Atención rápida y eficiente	El 48.00% de los usuarios mencionan que siempre la atención recibida en el área de rentas de municipalidad es rápida y eficiente.	La entidad carece de personal suficiente para atender de manera personalizada y rápida a los usuarios que ingresan durante el mes.	Insatisfacción del usuario, porque pueden considerar que la entidad no se preocupa por atenderlos.	Designar presupuesto para contratar 2 profesionales para el área de rentas con la finalidad de abastecer a todos los usuarios de manera eficiente.	Gerente municipal/ colaborador	S/ 4000.00
			La entidad no cuenta con políticas de atención al usuario para la mejora continua de los procesos de atención.	No contar con pautas y estándares específicos que permitan mejorar la rapidez en la atención.	Crear políticas de atención al usuario para lograr la mejora continua en los procesos de servicio, se puede decir que es un documento informativo, con procedimientos y estrategias estandarizados para el trato con los usuarios, que incluye: • Técnicas de escucha activa. • Técnicas de manejo de objeciones. • Técnicas de manejo de quejas. • Tono de voz adecuado en cada situación.		S/ 200.00
			La entidad no posee un manual de procesos para mejorar la rapidez del servicio.	No definir claramente los pasos a seguir y los responsables de cada proceso.	Crear un manual de procesos de atención al usuario el cual es un documento que describe de manera detallada de forma detallada los pasos a seguir, los responsables, los recursos necesarios y los documentos que se generan en el servicio al cliente.		S/ 200.00

	Personal eficiente	El 42% de los usuarios mencionan que siempre ante alguna dificultad, el personal es capaz de resolver eficientemente el problema que se represente.	La entidad no cuenta con procesos definidos o un manual para la solución efectiva a los problemas de los docentes y alumnos.	Posibles discusiones con los compañeros y usuarios, ello suele generar mal ambiente y tensión; además es posible que el índice de reclamos hacia el área aumente.	Crear un manual de quejas y reclamos al usuario. a. Recepción de Consultas, quejas o reclamos: • A través de la línea telefónica • Mediante carta escrita • Mediante correo electrónico • A través de la página de Internet b. Contenido mínimo de Consultas • Fecha de presentación • Datos personales • Identificación del producto o servicio sobre el cual presenta la consulta. • Motivo y detalle por el cual presenta la consulta. c. Respuestas a Consultas. Recibida la consulta esta se absuelve y contesta mediante un proceso de verificación y evaluación, luego de lo cual se procede a emitir una respuesta por verbal o escrito en un plazo no mayor de 2 horas dependiendo del nivel del problema.	Gerente municipal/ colaborador	S/ 400.00
			El personal no está capacitado para resolver de manera efectiva los problemas internos de la entidad.	Desprestigio de la entidad ya que lo usuarios tendrán una experiencia desagradable y sentirán que no son valorados.	Capacitar al personal del área de rentas en solución de problemas y toma de decisiones de forma semestral, con el fin de desarrollar habilidades para solucionar problemas y tomar las mejores decisiones; reunir, organizar y analizar información relevante para solucionar problemas y tomar decisiones con mayor efectividad.		S/ 1000.00
			La entidad no cuenta con un	Usuario insatisfecho, desprestigio de la entidad.	Designar presupuesto para la creación de área de soporte municipal, el cual será un medio a		S/1200.00

			área de soporte al usuario.		disposición de los usuarios para que presenten sus problemas y los funcionarios respondan a sus solicitudes, evaluando las causas principales y proponiendo varias alternativas de solución.		
Satisfacción del usuario	Satisfacción en la atención	El 44% de los usuarios mencionan que siempre quedan satisfechos en la atención y con la manera en que se manejan las solicitudes.	Los trabajadores desconocen de las herramientas de mejora continua en el servicio para lograr mejorar los procesos en el área de rentas.	No lograr mejorar la eficiencia y la calidad de los procesos en los tramites; por ende, esto no permite fomentar una cultura de mejora continua en todas las áreas.	Aplicar la mejora continua con el ciclo PHVA - Planificar: Identificar el problema que se quiere abordar y crear un plan para resolverlo. - Hacer: Implementar el plan y probarlo a pequeña escala (en dos áreas de la entidad). - Verificar: Revisar las acciones implementadas durante la etapa anterior (hacer). - Actuar: Después de revisar los resultados de la prueba, decidir si realmente se quiere implementar el cambio a gran escala (todas las áreas de la entidad).	Gerente municipal/ colaborador	S/ 500.00
			La entidad no cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para mejorar los procesos de atención a las solicitudes.	No obtener de forma rápida ideas creativas de los usuarios, que puedan aprovecharse para crear estrategias que permitan mejorar los procesos en el área.	Crear un buzón de quejas y sugerencias el cual es una herramienta indispensable para el área de rentas y experiencia del usuario; debido a que permite obtener las opiniones de los usuarios, incluso cuando son inconformidades, experiencias negativas relacionadas a los procesos de atención.		
			El personal en ocasiones no es transparente en la información sobre los procesos de	No generar un ambiente de confianza, empatía y seguridad con a los usuarios.	Brindar información precisa a los usuarios sobre los procedimientos para solicitar los tramites; esto es obligatorio realizarse para que los usuarios no tengan confusiones en el proceso.		S/ 400.00

			servicio que brinda al usuario.				
	Recomendación por la calidad de atención	El 48% de los usuarios consideran que siempre recomendarían el servicio a otras personas por la calidad de atención que brinda el área de rentas de la municipalidad.	No se logra que la totalidad de los usuarios recomienden a la entidad debido a que no se está identificado las falencias en los procesos de servicio del área de rentas, a través de encuestas de satisfacción.	No identificar los puntos fuertes y débiles en los procesos de atención, por ende, no se podrán plantear acciones que permitan reducir los errores.	Aplicar encuestas de satisfacción al usuario de manera mensual; ya que tienen como objetivo principal obtener retroalimentación directa de los usuarios sobre su experiencia con los procesos de atención. Pasos para crear una encuesta: • Formular las preguntas, identificando las necesidades reales del usuario. • Los tipos de pregunta de una encuesta deben ser claras, concisas y lo más breve posibles para evitar el abandono por parte del usuario. • Es preferible evitar preguntas abiertas y posibilitar los tipos de respuesta Sí/No para que sea sencillo obtener respuestas claras y que el usuario no tenga que invertir demasiado tiempo. • Conocer previamente qué espera el usuario de la entidad (Base de datos) y qué productos y servicios se le aporta exactamente para poder realizar unas buenas preguntas de calidad del servicio.	Gerente municipal/ colaborador	S/ 400.00
			El usuario no recomienda a los servicios del área de rentas debido a que la oficina está	Bajo nivel de productividad y no concentrarse en el esfuerzo en ámbitos organizativos y de	Aplicar la metodología de las 5S, para crear un ambiente de trabajo limpio y organizado que ayude a las personas a trabajar de manera más eficiente y efectiva.		S/ 700.00

			totalmente desordenada impidiendo encontrar archivos importantes para la calidad de atención al usuario; por ende; no se logra la mejora continua en los procesos de atención.	procedimientos puntuales.	Además, las 5S pueden fomentar una cultura de mejora continua en la entidad, lo que puede mejorar la calidad del trabajo y la satisfacción de las personas.		
			Los usuarios no recomiendan a la entidad porque el personal en ocasiones no muestra un lenguaje no verbal adecuado (expresiones faciales o gestos); por ende, el usuario no siente comodidad en el proceso de atención.	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. • 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. • Tono de voz (paralingüística): No hablar rápido, brindar información precisa.		S/ 200.00
	Ubicación de la oficina	El 70.00% de los usuarios consideran que	No existe un trabajador encargado de dar	Usuario desorientado con las instalaciones de la entidad; por	Contratar a un trabajador para que brinde información necesaria		S/ 500.00

		siempre la ubicación en la que se encuentra la oficina de Rentas dentro de la Municipalidad presenta inconvenientes para realizar los trámites.	orientación sobre la ubicación del área de rentas.	ende, también ocasiona que los tiempos de espera sean demasiado extensos.	sobre la ubicación del todas las áreas de la institución.		
			No existe señalizaciones adecuadas para ubicar fácilmente el área de rentas.	La sala de espera de la entidad se puede aglomerar por la cantidad de usuarios que no llegaron a ubicar rápidamente el área de rentas.	Señalizar los pasillos con flechas de color verde para señalar la ubicación de la oficina de rentas.		
			En la entrada de la municipalidad no está colocado el plano para identificar la ubicación de las distintas áreas.	No lograr que el usuario tenga fácil y rápido acceso a distintas áreas de la entidad.	Colocar el plano de las instalaciones de la entidad en el pasillo de entrada; esto proporciona una visión clara y organizada de la ubicación de todas las áreas.		
Total							s/10,500.00

V. Discusión

Objetivo específico 1: Describir las características de la eficiencia en la atención en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Tiempo de espera para ser atendido es razonable: El 38.00% de usuarios mencionaron que **casi siempre** el tiempo de espera para ser atendidos en el área de rentas de la municipalidad es razonable, estos resultados coincide con la investigación realizada por Intriago & Kon (2023) en su investigación *Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario*; quienes señalaron que el 62% de los usuarios mencionaron que los tiempos de espera de atención en la entidad son casi siempre adecuados; del mismo modo coincide con Pabón & Palacio (2020) en su investigación *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019*; indicaron que el 65,2% de los pacientes consideran que el tiempo de espera fue casi siempre adecuado, esto es fundamentado, con la información del artículo de Rojas y Calderón (2020) titulado *Manejo adecuado de la atención al cliente para lograr satisfacción y fidelidad*; quienes afirmaron que el tiempo de espera es uno de los factores críticos que impacta directamente en la percepción de la calidad del servicio; por ende la duración que los usuarios deben esperar para recibir un servicio influye significativamente en su satisfacción general; pues un tiempo de espera prolongado genera frustración. Esto demuestra que la minoría de los usuarios indicaron que casi siempre el tiempo de espera se da de manera razonable; puesto que el personal se está motivado para atender a todas las solicitudes lo cual ocasiona insatisfacción; se puede decir que a los usuarios no les gusta esperar demasiado, y los tiempos de espera generan insatisfacción; por lo tanto; los tiempos de espera prolongados ocasionan un impacto negativo en las experiencias de los usuarios.

Atención recibida es rápida y eficiente: El 48.00% de los usuarios mencionan que siempre la atención recibida en el área de rentas de municipalidad es rápida y eficiente, estos datos coinciden con la investigación realizada por Martines (2021) en su investigación *Sistema de Gestión de la Consulta Externa del Hospital Regional Dr. Luís Morillo King de La Vega, Período agosto-octubre 2021*; quien encontró que el 72% de los usuarios indicaron que la atención en la institución es eficiente y rápida; del mismo modo coinciden con el estudio

realizado de Pabón & Palacio (2020) en su investigación *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019*; quienes indicaron que el 72,6% de los pacientes consideran que la atención por parte del personal fue rápida, esto es fundamentado, con la información del artículo de Zelada (2022) titulado *Gestión logística y atención al cliente en una empresa industrial del rubro alimentos, Lima 2021*; quien menciona que la atención rápida y eficiente es un factor clave para garantizar la satisfacción del cliente, ya que los consumidores valoran cada vez más la inmediatez y la resolución eficaz de sus necesidades. Esto demuestra que solo la minoría de los usuarios indicaron que el área de rentas brinda una atención rápida, esto se debe a que el personal tiene sobrecarga laboral; cabe decir que la rapidez en la atención; está relacionada con la rapidez con la que una entidad logra aclarar las inquietudes de un cliente, toma sus pedidos, realiza las entregas de los productos y resuelve las incidencias que se puedan presentar.

Los procesos de trámites son claros y bien organizados: El 62.00% de los usuarios consideran que siempre en el área de rentas de la municipalidad los procesos de trámites son claros y bien organizado, estos datos coinciden con la investigación realizada por Pabón & Palacio (2020) en su investigación *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019*; quienes mencionaron que el 77% de los usuarios los procesos de tramites en la institución están bien organizados y claros; del mismo modo coinciden con el estudio realizado de Cayotopa (2023) en su investigación *Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022*; quien encontró que el 56% de los usuarios consideran que los procesos para realizar algún trámite la entidad están claramente establecidos, esto es fundamentado, con la información del artículo de Demarquet & Chedraui (2022) titulado *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil*; quienes afirman que un proceso organizado es esencial para la prestación efectiva de servicios, ya que garantiza que todas las operaciones sigan un flujo estructurado, lo que reduce errores y mejora la eficiencia. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que cualquier solicitud o entrega de información por parte de la entidad, lo cumplen de manera responsable; estos trámites por lo general son los documentos técnico

normativos que permiten a los usuarios o grupos de interés acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Logro de trámites de manera inmediata y sin demoras innecesarias: El 60.00% de los usuarios mencionan que siempre se logra completar los trámites de manera inmediata y sin demoras innecesarias, estos datos coinciden con la investigación realizada por Díaz (2023) en su investigación *Plan de mejora para incrementar la calidad de atención a pacientes del consultorio externo de urología Hospital Regional*; aportando que el 54% de los usuarios afirmaron que los tramites en la entidad se completan sin demoras innecesarias y de forma inmediata; del mismo modo coinciden con el estudio realizado de Pabón & Palacio (2020) en su investigación *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019*; indicaron que el 72,3% de los pacientes consideran que los tramites que se realizan en la entidad se realizan de manera sencilla y sin burocracias, esto es fundamentado, con la información del artículo de Huarcaya & Flores (2023) titulado *Calidad de servicio y fidelización de los clientes en tiempos de COVID-19 en el Grupo Médico Señor de Huanca Cusco, Perú-2021*; quienes mencionaron que los trámites inmediatos son una demanda creciente entre los usuarios, quienes esperan rapidez y eficiencia en la resolución de sus solicitudes. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que los tramites se realizan de manera inmediata; sin embargo, existe un grupo significativo que no lo percibe así; por ende, aun es necesario mejorar la accesibilidad y facilidad de los tramites a través de herramientas que permitan el fácil control y seguimiento a los documentos que fluyen dentro de la IGP (Documentos de Entrada, Internos y Salidas); el cual un facilitador de transparencia, que permitirá a la IGP hacer un seguimiento a la eficiencia en la atención al usuario.

Trámites realizados con facilidad y sin burocracia: El 54.00% de los usuarios consideran que siempre los trámites realizados fueron realizados con facilidad y sin mucha burocracia, estos datos coinciden con la investigación realizada por Cayotopa (2023) en su investigación *Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022*; encontrando que el 66% de los usuarios indicaron que los tramites de la organización son realizados sin mucha burocracia y con facilidad; del mismo modo coincide con el estudio realizado de Mello & Naveda (2024) en su investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de*

Loreto Nauta, 2023; encontró que el 76% de los usuarios indicaron que los procesos internos de la entidad se dan sin mucha burocracia, esto es fundamentado, con la información del artículo de Rodríguez, Arista & Cruz (2023) titulado *Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes*; quienes afirmaron que la facilidad en los trámites es un aspecto crucial para garantizar una experiencia positiva en el cliente, pues los usuarios valoran altamente la simplicidad y rapidez en los procesos, lo que implica que las instituciones deben enfocarse en eliminar barreras burocráticas y optimizar los procedimientos. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que pese a que la personal demora en atenderlos; buscan la simplificación de trámites, lo cual asegura que la institución permanezca comprometida en reducir las barreras regulatorias; dicha simplificación de trámites no tendrá éxito sin un liderazgo sólido de parte del gerente municipal.

Objetivo específico 2: Describir las características de la calidad de la atención recibida en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Personal atiende con amabilidad y profesionalismo: El 68.00% de los usuarios consideran que siempre el personal del área de rentas de la municipalidad atiende con amabilidad y profesionalismo, estos datos coinciden con la investigación realizada por García (2021) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021*; quien aportó que el 82% de los clientes expresaron que la atención del personal de la organización es con amabilidad y profesionalismo; del mismo modo coinciden con el estudio realizado de Cayotopa (2023) en su investigación *Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022*; encontró que el 85% de los usuarios consideran que el personal brinda un trato amable, esto es fundamentado, con la información del artículo de Nicholson (2022) titulado *Análisis de la calidad del servicio y su relación con el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante de comida rápida KFC, Panamá, 2021*; quien afirma que la amabilidad del servicio, es uno de los requisitos más importantes a la hora de generar una buena experiencia a los usuarios. Esto demuestra que la mayoría los usuarios consideran que el personal brinda un trato amable, lo cual combinado con una actitud profesional, no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también fomenta relaciones de confianza y lealtad; cabe decir que los empleados que demuestran empatía y habilidades de comunicación efectiva pueden resolver problemas de

manera más eficiente, generando un ambiente positivo que beneficia tanto al cliente como a la organización; por lo tanto, invertir en la formación del personal en estos aspectos es esencial para elevar los estándares de servicio y diferenciarse de otras entidades.

Personal demuestra estar capacitado para resolver las dudas y consultas: El 54.00% de los usuarios mencionan que siempre el personal demuestra estar bien capacitado para resolver las dudas y consultas referentes a los tramites que desean realizar, estos datos coinciden con la investigación realizada por Mello & Naveda (2024) en su investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023*; quienes aportaron que el 87% de los usuarios mencionaron que siempre los trabajadores de la entidad están bien capacitados para la resolución de dudas y consultas; del mismo modo coinciden con el estudio realizado de Cayotopa (2023) en su investigación *Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022*; encontró que el 80% de los usuarios consideran que siempre el personal resolvió la duda o consulta de manera efectiva, esto es fundamentado, con la información del artículo de Lugo (2023) titulado *Importancia y beneficios de la capacitación del personal en los spas de Guasave, Sinaloa, México*; quien explica que la capacitación continua de personal permite a los empleados planear, mejorar y realizar de manera más eficiente sus actividades, en colaboración con los demás integrantes de la organización; por lo tanto, es relevante constituir un equipo de trabajo de alto rendimiento y realizar una labor profesional con los mejores estándares de calidad. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que el personal está capacitado para sus funciones; por ende, esto permite a los empleados enfrentar desafíos con mayor eficacia, mejorando así la experiencia del usuario; pues un equipo bien entrenado no solo es capaz de resolver problemas de manera rápida y eficiente, sino que también puede ofrecer un trato amable y profesional.

Personal resuelve de manera eficientemente el problema: El 42.00% de los usuarios mencionan que siempre ante alguna dificultad, el personal es capaz de resolver eficientemente el problema que se represente, estos datos coinciden con la investigación realizada por Sáenz (2024) en su investigación *Sistema de gestión documental y satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Putumayo 2022*; apporto que el 82% de los clientes indicaron que frente a las dificultades el personal tiene la capacidad para resolver eficientemente; del mismo modo coinciden con el estudio realizado de Cayotopa (2023) en su investigación *Gestión*

administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022; quien encontró que el 85% de los usuarios consideran que el personal es eficiente en los procesos de resolución de problemas, esto es fundamentado, con la información del artículo de Lovato et al. (2024) titulado *El rol de la capacitación empresarial en los emprendimientos de zonas rurales del Ecuador*; quien explica que el trabajador eficaz, al igual que el trabajador eficiente, consigue alcanzar sus objetivos planteados, pero podría optimizar los recursos utilizados para lograr la eficiencia en el proceso; por tanto, siempre será mucho más sencillo lograr la eficacia a través de la eficiencia. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran el personal es eficiente para resolver los problemas esto permite reducir tiempos de respuesta y mejorar la calidad de atención, lo que se traduce en una mayor satisfacción, además el personal es capaz de proponer varias alternativas para resolver los problemas con rapidez, lo que fomenta una experiencia positiva.

Objetivo específico 3: Determinar las características de experiencia del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024.

Solución de problemas o consultas a tiempo razonable: El 50.00% de los usuarios consideran que siempre los problemas o consultas fueron solucionados en un tiempo razonable, estos datos coinciden con la investigación realizada por De León (2020) en su investigación *Satisfacción de los Usuarios del Laboratorio Clínico del Hospital Pedro de Bethancourt, Antigua Guatemala, Guatemala 2019*; aportó que el 64% de los clientes indicaron que las consultas y problemas fueron solucionados en un corto periodo de tiempo; del mismo modo coincide con el estudio realizado de Mello & Naveda (2024) en su investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023*; encontró que el 85% de los usuarios indicaron que el personal resuelve los problemas en un tiempo prudente, esto es fundamentado, con la información del artículo de Holguín & Escobar (2024) titulado *Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador*; quienes manifestaron que una respuesta rápida y eficiente ante las quejas o inconvenientes experimentados por los usuarios puede convertir una situación negativa en una oportunidad para mejorar la lealtad del usuario. Esto demuestra que la mayoría relativa de los usuarios consideran que la resolución de conflictos se logra a través de una buena comunicación para lograr un

consenso; aliviando así la tensión entre los usuarios y el personal de la entidad; 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 clientes; no abordar los conflictos con los clientes puede repercutir negativamente en la retención, la fidelidad y la imagen de la entidad.

Satisfacción en la atención en relación al manejo de solicitudes: El 44.00% de los usuarios mencionan que siempre quedan satisfechos en la atención y con la manera en que se manejan las solicitudes, estos datos coinciden con la investigación realizada por Santillán (2021) en su investigación *Análisis del nivel de satisfacción del usuario en relación con la calidad de atención recibida por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames*; encontró que el 65% de los usuarios expresaron estar satisfechos con la atención y la forma de manejar las solicitudes de la entidad; del mismo modo coincide con el estudio realizado de Mello & Naveda (2024) en su investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023*; encontró que el 76% de los usuarios indicaron que sienten satisfacción con los procesos de servicio de atención de la entidad, esto es fundamentado, con la información del artículo de Enríquez (2023) titulado *Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe*; quien explica que mantener a un usuario satisfecho es uno de los grandes desafíos de las entidades públicas, dado a que se debe prestar atención y anticiparse a sus necesidades, es importante conocer al cliente de tal manera que sea posible adelantarse a sus requerimientos, pensamientos y acciones. Esto demuestra que la minoría relativa de los usuarios consideran que las solicitudes que presentan al área respectiva son atendidas; no obstante, existe una cantidad importante que no está de acuerdo con el enunciado; cabe decir que esas solicitudes deben ser respetadas ya sea que se envíen de escrita, electrónica y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Satisfacción general con la calidad del servicio: El 52.00% de los usuarios mencionan que siempre sienten satisfacción con la calidad del servicio recibido en el área de Rentas, estos datos coinciden con la investigación realizada por Siempira & Soriano, (2020) en su investigación *Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de urgencias, En el Hospital Universitario de la Samaritana*; aportaron que el 92% de los clientes sienten satisfacción de la calidad de servicio por parte de la entidad; del mismo modo coincide con el estudio realizado de Mello & Naveda (2024) en su investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio en*

la *Municipalidad Provincial de Loreto Nauta*, 2023; encontró que el 62% de los usuarios indicaron que la municipalidad presenta una calidad de servicio buena, esto es fundamentado, con la información del artículo de Yarlequé & Bernuy (2022) titulado *Calidad de servicio educativo durante la pandemia de COVID-19*; quienes indican que la satisfacción del usuario es un concepto que va más allá de la simple resolución de necesidades, se trata de ofrecer una experiencia que no solo cumple, sino que supera las expectativas. La entidad pese a sus deficiencias busca mantener a los usuarios satisfechos, el cual sigue siendo uno de los grandes desafíos de las entidades públicas, dado a que se debe prestar atención y anticiparse a sus necesidades, es importante conocer al cliente de tal manera que sea posible adelantarse a sus requerimientos, pensamientos y acciones; un cliente satisfecho es el que tiene percepciones positivas con respecto a la institución de modo general.

Recomendación del servicio respecto a la calidad de atención: El 48.00% de los usuarios consideran que siempre recomendarían el servicio a otras personas por la calidad de atención que brinda el área de rentas de la municipalidad, estos datos coinciden con la investigación realizada por Horruitiner (2024) en su investigación *Nivel de satisfacción del usuario por la calidad de atención médica en el área de emergencia del Hospital de contingencia de Tingo María*, 2019; quien encontró que el 85% de los clientes expresaron que recomendarían los servicios de la organización a otras personas; del mismo modo coincide con el estudio realizado de Mello & Naveda (2024) en su investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta*, 2023; quien encontró que el 68% de los usuarios indicaron que recomendarían acudir a la entidad a realizar algún trámite que requieran, esto es fundamentado, con la información del artículo de Alcalá & Sánchez (2023) titulado *Cultura organizacional y gestión de la calidad del servicio educativo*; quienes explican que la recomendación se da cuando a un usuario esta satisfacción con los procesos de atención, esta acción ocasiona que ellos recomienden los servicios a amigos o familiares. Esto demuestra que la minoría de los usuarios consideran que de la entidad experimentan un trato excepcional, caracterizado por la amabilidad, la empatía y la eficacia en la resolución de problemas, son más propensos a compartir sus experiencias positivas; las recomendaciones de clientes satisfechos no solo aumentan el prestigio de la entidad, sino que también generan confianza en la ciudadanía.

Visitas frecuentes para utilizar nuevamente el servicio: El 46.00% de los usuarios mencionan que siempre realizan visitas frecuentes para utilizar nuevamente el servicio del área de Rentas, estos datos coinciden con la investigación realizada por Cuito (2022) en su investigación *Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022*; quien aportó que el 81% de los usuarios mencionaron que visitan frecuentemente a la entidad para requerir nuevamente los servicios; del mismo modo coincide con el estudio realizado de Mello & Naveda (2024) en su investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023*; encontró que el 76% de los usuarios indicaron visitan de manera frecuente las instalaciones de la entidad, esto es fundamentado, con la información del artículo de Espino et al. (2023) titulado *El desarrollo de la calidad educativa en educación superior universitaria: Revisión sistemática 2019-2023*; quienes expresaron que una visita a una entidad es una actividad en la que un grupo de personas, visitan las instalaciones para conocer de cerca su funcionamiento y aprender sobre su modelo organizativo, procesos, tecnología, productos o servicios. Esto demuestra que la minoría de los usuarios que regresan de manera recurrente no solo demuestran confianza en la calidad del servicio recibido, sino que también son más propensos a recomendar la entidad a otros; este comportamiento se asocia con experiencias positivas previas, lo que resalta la importancia de mantener altos estándares de atención y calidad.

Objetivo específico 4: Determinar las características de accesibilidad de servicio para el usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores región Loreto, 2024.

Sistema de tramite brinda facilidad para acceder a los servicios: El 62.00% de los usuarios consideran que siempre el sistema de tramite ofrecido brinda facilidad para acceder a los servicios que se ofrecen el área de Rentas, estos datos coinciden con la investigación realizada por Degregori (2024) en su investigación *Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en los diferentes servicios de un Hospital Público, Ica-2023*; menciono que el 89% de los usuarios indicaron que el sistema de tramites brinda facilidad para acceder a los servicios; del mismo modo coincide con el estudio realizado de Mello & Naveda (2024) en su investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023*; quienes encontraron que el 93% de los usuarios indicaron que la entidad cuenta con sistemas de información que permite bridan un mejor servicio, esto es fundamentado,

con la información del artículo de Grijalba et al. (2022) titulado *Percepción de los estudiantes universitarios sobre la calidad de servicio del personal administrativo*; quienes expresaron que la accesibilidad en la atención al cliente se refiere a la capacidad de las instituciones para ofrecer herramientas, servicios y asistencia de manera inclusiva, teniendo en cuenta las diversas necesidades y habilidades de los usuarios. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios indican que los procesos para los tramites son claros; pero aun es necesario que se incorpore nuevo personal para busca atender de forma más personalizada al usuario que sus trámites se procesen con mucha más rapidez.

Horarios de atención son adecuados para realizar los trámites: El 66.00% de los usuarios consideran que siempre los horarios de atención estipulados son adecuados para realizar los trámites el área de rentas de la municipalidad, estos datos coinciden con el estudio realizado de Benzaquen (2023) en su investigación *La administración pública y la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto 2022*; quien aportó que el 88% de los clientes consideran que los horarios de atención de la organización son adecuados para hacer tramites; del mismo modo con Sáenz (2024) en su investigación *Sistema de gestión documental y satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Putumayo 2022*; indicó que el 65% de los usuarios consideran que el horario de atención es el más adecuado, esto es fundamentado, con la información del artículo de Gordo (2023) titulado *Comunicación no verbal en Pandemia.*: Cuando la vida nos obligó a mirarnos a los ojos; quien expresado 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 institución; 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. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios que los horarios de atención en la entidad son los más adecuadas para realizar sus trámites; cabe decir que las organizaciones ajustan sus horarios de atención para incluir opciones fuera del horario laboral tradicional, facilitan el acceso a sus servicios y demuestran un compromiso con la conveniencia del cliente.

Disponibilidad de información es accesible y clara para los trámites: El 62.00% de los usuarios consideran que siempre la disponibilidad de la información es accesible y clara para realizar los trámites, estos datos coinciden con la investigación realizada por Torres (2022) en su investigación *Calidad de atención y satisfacción de los Usuario en la Municipalidad Distrital*

de San Juan Bautista año 2021; quien aportó que el 70% de los clientes expresaron la información obtenida es clara y accesible para realizar trámites; del mismo modo coincide con el estudio realizado de Sáenz (2024) en su investigación *Sistema de gestión documental y satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Putumayo 2022*; indicó que el 85% de los usuarios consideran que el personal siempre está disponible para brindar información, esto es fundamentado, con la información del artículo de Malpaso & Lapa (2022) titulado *Gestión educativa estratégica de calidad en una I.E. Pública de Ancash*; quienes afirmaron que el término de disponibilidad de la información implica la adopción de sistemas que puedan garantizar el ingreso a las personas que cuenten con las credenciales requeridas, así como a procesos, servicios y datos que la institución posee en su haber. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios consideran que el personal proporciona información fácil de entender y fácilmente accesible permite a los usuarios de la entidad tomar decisiones informadas y reduce la incertidumbre en el proceso de solicitud de tramites; por ende, las entidades que invierten en la comunicación efectiva de sus servicios, a través de canales como sitios web intuitivos, manuales de usuario y atención al cliente, logran no solo aumentar la satisfacción del cliente, sino también mejorar la confianza en la organización.

Ubicación de la oficina presenta inconvenientes para realizar trámites: El 70.00% de los usuarios consideran que siempre la ubicación en la que se encuentra la oficina de Rentas dentro de la Municipalidad presenta inconvenientes para realizar los trámites, estos datos se contrastan con la investigación realizada por Benzaquen (2022) en su investigación *La administración pública y la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto 2022*; encontró que el 78% de los clientes indicaron que la ubicación de las oficinas de la entidad no presenta inconvenientes en la realización de los tramites; del mismo modo se contrastan con el estudio realizado de Sáenz (2024) en su investigación *Sistema de gestión documental y satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Putumayo 2022*; indicó que el 65% de los usuarios consideran que los espacios de las oficinas son los más adecuados para una buena atención, esto es fundamentado, con la información del artículo de Soto et al. (2024) titulado *La calidad en el servicio al cliente, con el enfoque del modelo servqual. sector restaurantero*; quienes indicaron que los espacios de oficina son de gran utilidad para que los empleados trabajen juntos; además ayudan a aumentar la eficiencia y a garantizar que las tareas se completen de manera adecuada, estos lugares permiten que los empleados discutan

libremente sus ideas sin preocuparse por interrupciones externas. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios han presentado dificultades en los tramites debido a que la ubicación de la oficina de rentas no es de fácil accesibilidad; cabe decir que los espacios de oficina son de gran utilidad para que los empleados mejoren los procesos de atención; además, ayudan a aumentar la eficiencia y a garantizar que las tareas se completen de manera adecuada, estos lugares permiten que los empleados discutan libremente sus ideas sin preocuparse por interrupciones externas.

Objetivo específico 5: Elaborar una propuesta de un plan de mejora para la calidad de servicio en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores región Loreto, para aumentar la satisfacción del usuario en el primer semestre del 2024.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Nombre comercial: Municipalidad Distrital de Fernando Lores.

2. Misión

Somos una Institución que promueve la adecuada prestación de los servicios públicos locales, mediante el uso racional de los recursos con que dispone, y fomenta el desarrollo sostenible del distrito, en armonía con el medio ambiente, satisfaciendo las necesidades básicas de su población, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los mismos.

3. Visión

Promover la prestación de servicios públicos de calidad y el desarrollo integral sostenible en beneficio de la población del distrito de Fernando Lores de manera articulada, eficiente, transparente, con participación ciudadana activa y responsable

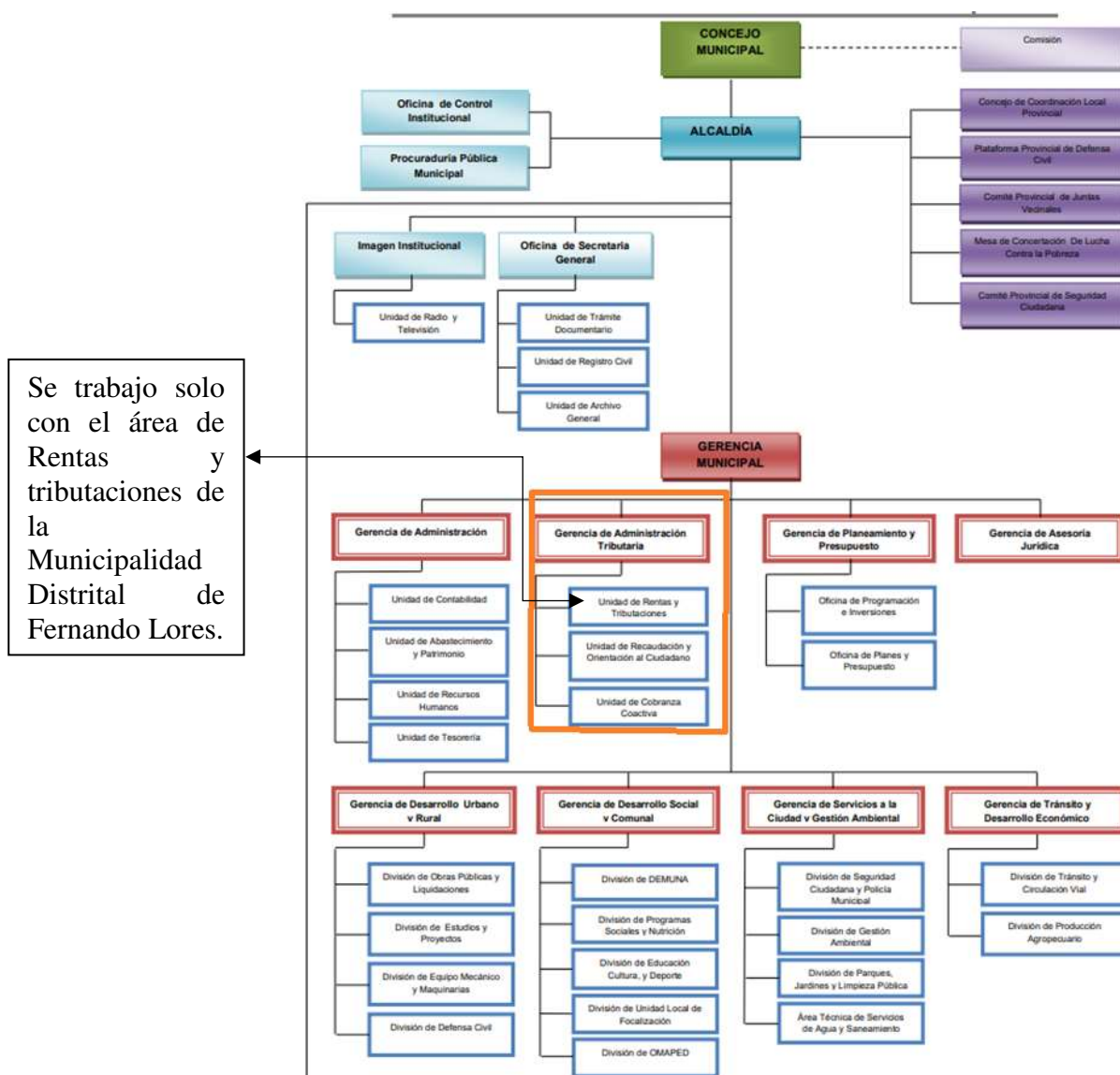
4. Objetivos

- Mejorar en un 10% la eficiencia de la gestión a través de capacitaciones en gestión pública.
- Reducir el índice de quejas o reclamos del usuario en un 40% a través de la implementación de un manual de reclamaciones.
- Promover e impulsar la modernización de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores.
- Propiciar la identificación de la comunidad con las funciones y deberes que corresponden a la Municipalidad a fin de hacerlo más accesible, a toda la comunidad del Distrito de Fernando Lores.
- Impulsar políticas públicas locales para la promoción de los derechos y la ciudadanía de las mujeres, en favor de la igualdad y la equidad de género.

5. Servicios

Ofrecer servicios de recolección de basura y limpieza de caños, administrar los cementerios, mantener y construir vías públicas y parques, ofrecer y dirigir servicios públicos como lo son permisos para la construcción y permisos para negocios comerciales, recaudar y administrar los impuestos municipales y otros ingresos, brindar vigilancia y seguridad, mantener los caminos y parques en buen estado, proteger los recursos naturales, convocar a los vecinos de su cantón a consultas populares, además coordinar la participación de instituciones estatales en su cantón, entre otras.

6. Organigrama de la Municipalidad distrital de Fernando Lores



Nota. Elaborado por la Municipalidad Distrital de Fernando Lores.

6.1. Descripción de cargos

Cargo	Gerente municipal
Perfil	• Título profesional universitario en maestría en gestión pública • Haber laborado mínimo 4 años en el sector público • No estar inhabilitado para ejercer función pública por decisión administrativa firme o sentencia judicial con calidad de cosa juzgado
Experiencia Laboral	• Amplia experiencia en dirección de programas municipales • Amplia experiencia en conducción de personal • Conocimiento del sistema de ofimática
Habilidades y destrezas	• Liderazgo, comunicación efectiva y trabajo en equipo • Capacidad para trabajar bajo presión y cumplir con los plazos establecidos • Orientación al detalle y enfoque en la administración pública
Funciones	• Formular, controlar, programar y evaluar permanentemente la programación operativa institucional de los diversos órganos de la Municipalidad • Organizar, coordinar y supervisar la aplicación de los procesos técnicos de los sistemas administrativos • Ejecutar las resoluciones, acuerdos y demás disposiciones del Concejo Municipal y de Alcaldía • Proponer directivas de mejorar la Gestión Municipal, administrativas y de servicio • Proponer mecanismo de participación de la ciudadanía en la gestión municipal
Gerencia de Rentas	Gerente de rentas
Perfil	• Título profesional en administración, economía, contabilidad, derecho • Conocimientos en legislación tributaria • Experiencia laboral no menor a 3 años en administración pública
Experiencia Laboral	• Experiencia en conducción de personal • Experiencia en labores especializadas con el área • Conocimiento en sistema de ofimática • Experiencia en auditoria tributaria
Conocimientos Necesarios	• Liderazgo, comunicación efectiva y trabajo en equipo • Capacidad para trabajar bajo presión y cumplir con los plazos establecidos • Orientación al detalle y enfoque en la administración pública

Funciones	• Formular, programar, dirigir, controlar, coordinar las actividades de administración tributaria, de fiscalización, de recaudación y de ejecutoría coactiva • Asesorar a la alta dirección y otros órganos, en temas relacionados a la administración tributaria • Supervisar y controlar las actividades especializadas de la investigación, análisis y aplicación de las leyes tributarias • Elaborar y proponer proyectos de ordenanzas municipales en materia de tributaria, tendentes a mejorar, crear, modificar, suprimir, exonerar contribuciones, arbitrios, derechos y otros • Establecer las sanciones multas y moras por incumplimiento o infracciones de las normas • Disponer la verificación, fiscalización y control de las obligaciones tributarias efectuadas por los contribuyentes • Actualizar el texto único de ordenamiento (TUO)
Cargo	Jefe de Rentas y tributaciones
Perfil	• Experiencia mínima de 2 años en puestos similares en el sector publico • Título universitario o técnica en la especialidad o carreras a fines
Experiencia Laboral	• Conocimiento en Administración Tributaria y Rentas • Manejo de sistemas de información (word, Excel, power point) • Capacitación en gestión de cobranza y publica • Capacitación en Materia tributaria Municipal
Conocimientos Necesarios	• Experiencia en conducción de personal • Experiencia en labores especializadas con el área • Conocimiento en sistema de ofimática
Funciones	• Elaborar y emitir las declaraciones juradas de los contribuyentes, la notificación de los deudores y lo recibos de cobranza de los diferentes tributos y tazas • Entregar resoluciones de oficinas y determinación de deudas tributarias, así como llevar el control de las documentaciones que se encuentre bajo su responsabilidad • Realizar acciones de información y orientación al contribuyente en materia tributaria • Llevar el estado de cuenta de los contribuyentes relacionados con los tributos municipales recaudados; así como efectuar su verificación • Elaborar informes sobre recibos que no hayan sido cancelados; así como de los contribuyentes que se nieguen a cumplir con el pago de sus obligaciones • Llevar el control adecuado de recibos valores que se encuentran bajo su responsabilidad

Cargo	Unidad de cobranza coactiva
Perfil	• Experiencia mínima de 2 años en puestos similares en el sector publico • Título universitario o técnica en la especialidad o carreras a fines
Experiencia Laboral	• Conocimiento en Administración Tributaria y Rentas • Manejo de sistemas de información (word, Excel, power point) • Capacitación en gestión de cobranza y publica • Capacitación en Materia tributaria Municipal
Conocimientos Necesarios	• Experiencia en conducción de personal • Experiencia en labores especializadas con el área • Conocimiento en sistema de ofimática • Experiencia en auditoria tributaria
Funciones	• Realizar el diagnóstico, evaluar e Informar a la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas, los reportes estadísticos de la recaudación y deuda pendiente de pago en estado coactivo. • Elaborar y ejecutar el Plan Anual de Cobranza Coactiva de obligaciones tributarias y no tributarias. • Gestionar oportunamente la asignación de recursos necesarios para la ejecución de las actividades de la Subgerencia a su cargo. • Formular normas, procedimientos y soluciones tecnológicas que agilicen el registro, seguimiento y el control de las acciones de ejecución coactiva en coordinación con las unidades de organización respectivas. • Organizar, coordinar y controlar las actividades de ejecución coactiva de obligaciones de naturaleza administrativa y tributaria que sean exigibles coactivamente, a los administrados y contribuyentes, de acuerdo a lo regulado en la Ley de la materia. • Revisar la exigibilidad y formalidad de los actos administrativos remitidos por la Subgerencia de Registro, recaudación y Control Tributario.

7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	O1: Cambio cultural y de liderazgo en las entidades del estado. O2: Nuevas tecnologías para realizar las actividades de manera más eficiente. O3: Pobladores exigen municipios con una cultura de calidad.	A1: Deterioro progresivo del nivel de gobernabilidad del país. A2: Deficiencia en el gasto público, lo cual afecta a la imagen de las entidades. A3: Deficiencia en los programas sociales, lo cual afecta a la imagen de las entidades. A4. Intereses políticos que afecten la toma de decisiones y el desarrollo de las actividades.
Fortalezas F1. Capacidad del personal para trabajar en equipo. F2. Profesionales con vocación de servicio Trabajo en equipo. F3. Buenas condiciones laborables a través de contratos estables, condiciones físicas y horarios flexibles. F4. Capacidad de escucha con sus compañeros creando un ambiente agradable. F5. Empatía con sus compañeros, poniéndose en la situación de los demás	F – O FO1. Fortalecer la capacidad empática de los trabajadores con la finalidad de lograr una cultura de calidad. (F5, O3): FO2. Promover la capacidad de escucha no solo con los miembros de la entidad sino también con la población, con el fin de lograr una cultura organizacional fuerte (F5, O1).	F – A FA1. Diseñar un programa de integración institucional ya que es una excelente opción para generar un ambiente de trabajo agradable y adecuado para el desarrollo de la entidad, dentro de estos eventos, los colaboradores son invitados a realizar actividades recreativas en un espacio diferente a la oficina. (F4, A1, A2). FA2. Realizar capacitaciones para personal en comunicación asertiva ya que proporciona a los colaboradores las habilidades necesarias para abordar desafíos interpersonales de manera constructiva, minimizando malentendidos y conflictos innecesarios. (F2, A4).
Debilidades D1. Pocas veces la municipalidad implementa normas de convivencia para promover un	D – O DO1. Diseñar una encuesta de autoevaluación para lograr que	D – A DA1. Dar a conocer las consecuencias negativas de no seguir las normas de

ambiente de respeto mutuo, profesionalismo y colaboración. D2. Pocas veces en la municipalidad aplica las normas de contratación de manera eficiente. D3. Pocas veces los eventos de integración de la municipalidad incentivan a mejorar el rendimiento. D4. Nunca en la municipalidad aplica técnicas o métodos para la autoevaluación de su desempeño. D5. Nunca en la municipalidad se evalúa las competencias a través de la evaluación de 360°. D6. A veces el personal no brinda información transparente respecto a los trámites.	los empleados atraviesen por un proceso reflexivo que les ayuda a pensar en las diferentes partes y detalles de su desempeño laboral (D4, O1). DO2. Aplicar la evaluación de 360°, ya que es un sistema especialmente útil para medir aspectos como las competencias de los trabajadores y no solamente su rendimiento (D4, O3).	convivencia, de esta manera, estarán más motivados para cumplirlas (D1, A1). DA2. Capacitar al gerente de recursos de recursos humanos en reclutamiento y selección de personal con el objetivo de que se conozcan los diferentes métodos y técnicas de reclutamiento disponibles (D2, A3).
---	--	---

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causas	Consecuencias
Tiempo de espera	El 38.00% de usuarios mencionan que casi siempre el tiempo de espera para ser atendidos en el área de rentas de la municipalidad es razonable.	La entidad no cuenta con procedimientos establecidos para atender de manera eficaz al usuario.	Tiempos de espera demasiado largos, lo cual puede ocasionar usuarios insatisfechos, dado que ellos requieren que se atiendan a sus solicitudes de manera oportuna.
		Sobrecarga laboral, debido a que existe una alta demanda en el área de rentas.	Cuando la carga de trabajo excede la capacidad y recursos disponibles de los trabajadores, se corre el riesgo de generar estrés, agotamiento y disminución del rendimiento laboral.
		Personal estresado con la rutina en sus funciones.	Disminución del rendimiento laboral y la productividad, a bajos niveles de satisfacción laboral y de motivación, menor dedicación al trabajo y menor implicación y compromiso.
Atención rápida y eficiente	El 48.00% de los usuarios mencionan que siempre la atención recibida en el área de rentas de municipalidad es rápida y eficiente.	La entidad carece de personal suficiente para atender de manera personalizada y rápida a los usuarios que ingresan durante el mes.	Insatisfacción del usuario, porque pueden considerar que la entidad no se preocupa por atenderlos.
		La entidad no cuenta con políticas de atención al usuario para la mejora continua de los procesos de atención.	No contar con pautas y estándares específicos que permitan mejorar la rapidez en la atención.
		La entidad no posee un manual de procesos para mejorar la rapidez del servicio.	No definir claramente los pasos a seguir y los responsables de cada proceso.
Personal eficiente	El 42% de los usuarios mencionan que siempre ante alguna dificultad,	La entidad no cuenta con procesos definidos o un manual para la solución efectiva a	Posibles discusiones con los compañeros y usuarios, ello suele generar mal ambiente y tensión; además es posible

	el personal es capaz de resolver eficientemente el problema que se represente.	los problemas de los docentes y alumnos.	que el índice de reclamos hacia el área aumente.
		El personal no está capacitado para resolver de manera efectiva los problemas internos de la entidad.	Desprestigio de la entidad ya que lo usuarios tendrán una experiencia desagradable y sentirán que no son valorados.
		La entidad no cuenta con un área de soporte al usuario.	Usuario insatisfecho, desprestigio de la entidad.
Satisfacción en la atención	El 44% de los usuarios mencionan que siempre quedan satisfechos en la atención y con la manera en que se manejan las solicitudes.	Los trabajadores desconocen de las herramientas de mejora continua en el servicio para lograr mejorar los procesos en el área de rentas.	No lograr mejorar la eficiencia y la calidad de los procesos en los tramites; por ende, esto no permite fomentar una cultura de mejora continua en todas las áreas.
		La entidad no cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para mejorar los procesos de atención a las solicitudes.	No obtener de forma rápida ideas creativas de los usuarios, que puedan aprovecharse para crear estrategias que permitan mejorar los procesos en el área.
		El personal en ocasiones no es transparente en la información sobre los procesos de servicio que brinda al usuario.	No generar un ambiente de confianza, empatía y seguridad con a los usuarios.
Recomendación por la calidad de atención	El 48% de los usuarios consideran que siempre recomendarían el servicio a otras personas por la calidad de atención que brinda el área de rentas de la municipalidad.	No se logra que la totalidad de los usuarios recomienden a la entidad debido a que no se está identificado las falencias en los procesos de servicio del área de rentas, a tras ves de encuestas de satisfacción.	No identificar los puntos fuertes y débiles en los procesos de atención, por ende, no se podrán plantear acciones que permitan reducir los errores.
		El usuario no recomienda a los servicios del área de	Bajo nivel de productividad y no concentrarse en el esfuerzo en ámbitos

		rentas debido a que la oficina está totalmente desordenada impidiendo encontrar archivos importantes para la calidad de atención al usuario; por ende; no se logra la mejora continua en los procesos de atención.	organizativos y de procedimientos puntuales.
		Los usuarios no recomiendan a la entidad porque el personal en ocasiones no muestra un lenguaje no verbal adecuado (expresiones faciales o gestos); por ende, el usuario no siente comodidad en el proceso de atención.	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.
Ubicación de la oficina	El 70.00% de los usuarios consideran que siempre la ubicación en la que se encuentra la oficina de Rentas dentro de la Municipalidad presenta inconvenientes para realizar los trámites.	No existe un trabajador encargado de dar orientación sobre la ubicación del área de rentas.	Usuario desorientado con las instalaciones de la entidad; por ende, también ocasiona que los tiempos de espera sean demasiado extensos.
		No existe señalizaciones adecuadas para ubicar fácilmente el área de rentas.	La sala de espera de la entidad se puede aglomerar por la cantidad de usuarios que no llegaron a ubicar rápidamente el área de rentas.
		En la entrada de la municipalidad no está colocado el plano para identificar la ubicación de las distintas áreas.	No lograr que el usuario tenga fácil y rápido acceso a distintas áreas de la entidad.

9. Problemas

Problema	Causas
El 38.00% de usuarios mencionan que casi siempre el tiempo de espera para ser	La entidad no cuenta con procedimientos establecidos para atender de manera eficaz al usuario.

atendidos en el área de rentas de la municipalidad es razonable.	Sobrecarga laboral, debido a que existe una alta demanda en el área de rentas.
	Personal estresado con la rutina en sus funciones.
El 48.00% de los usuarios mencionan que siempre la atención recibida en el área de rentas de municipalidad es rápida y eficiente.	La entidad carece de personal suficiente para atender de manera personalizada y rápida a los usuarios que ingresan durante el mes.
	La entidad no cuenta con políticas de atención al usuario para la mejora continua de los procesos de atención.
	La entidad no posee un manual de procesos para mejorar la rapidez del servicio.
El 42% de los usuarios mencionan que siempre ante alguna dificultad, el personal es capaz de resolver eficientemente el problema que se presente.	La entidad no cuenta con procesos definidos o un manual para la solución efectiva a los problemas de los docentes y alumnos.
	El personal no está capacitado para resolver de manera efectiva los problemas internos de la entidad.
	La entidad no cuenta con un área de soporte al usuario.
El 44% de los usuarios mencionan que siempre quedan satisfechos en la atención y con la manera en que se manejan las solicitudes.	Los trabajadores desconocen de las herramientas de mejora continua en el servicio para lograr mejorar los procesos en el área de rentas.
	La entidad no cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para mejorar los procesos de atención a las solicitudes.
	El personal en ocasiones no es transparente en la información sobre los procesos de servicio que brinda al usuario.
El 48% de los usuarios consideran que siempre recomendarían el servicio a otras personas por la calidad de atención que brinda el área de rentas de la municipalidad.	No se logra que la totalidad de los usuarios recomienden a la entidad debido a que no se está identificado las falencias en los procesos de servicio del área de rentas, a tras ves de encuestas de satisfacción.
	El usuario no recomienda a los servicios del área de rentas debido a que la oficina está totalmente desordenada impidiendo encontrar archivos importantes para la calidad de atención al usuario; por ende; no se logra la mejora continua en los procesos de atención.
	Los usuarios no recomiendan a la entidad porque el personal en ocasiones no muestra un lenguaje no verbal adecuado (expresiones faciales o gestos); por ende, el usuario no siente comodidad en el proceso de atención.
El 70.00% de los usuarios consideran que siempre la ubicación en la que se encuentra la oficina de Rentas dentro de	No existe un trabajador encargado de dar orientación sobre la ubicación del área de rentas.
	No existe señalizaciones adecuadas para ubicar fácilmente el área de rentas.

la Municipalidad presenta inconvenientes para realizar los trámites.	En la entrada de la municipalidad no está colocado el plano para identificar la ubicación de las distintas áreas.
--	---

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Tiempo de espera	El 38.00% de usuarios mencionan que casi siempre el tiempo de espera para ser atendidos en el área de rentas de la municipalidad es razonable.	Crear un flujograma de atención el cual es una herramienta que ayuda a ordenar y organizar las etapas del proceso de atención al usuario; por medio de recursos visuales, que facilite el entendimiento de la secuencia de pasos o procesos de algún trámite.
		Repartir equitativamente las tareas o actividades en todas las áreas, de esta manera se garantiza una distribución equilibrada de la carga de trabajo; esta acción fomenta la responsabilidad individual, ya que cada miembro del equipo sabe exactamente cuáles son sus responsabilidades y puede centrarse en completarlas con éxito; al evitar la confusión de tareas, se puede aumentar la productividad general del equipo, mejorar la coordinación y facilitar el seguimiento y la gestión de los progresos.
		Crear grupos de amistad, los cuales están formados por miembros que disfrutan de actividades sociales, creencias políticas, valores religiosos u otros vínculos comunes similares. Los miembros disfrutan de la compañía de los demás y, a menudo, se reúnen después del trabajo para participar en estas actividades. Por ejemplo, un grupo de empleados que forman un grupo de amistad puede tener un grupo de ejercicio, un equipo de fútbol o un almuerzo informal una vez al mes.
Atención rápida y eficiente	El 48.00% de los usuarios mencionan que siempre la atención recibida en el área de rentas de la municipalidad es rápida y eficiente.	Designar presupuesto para contratar 2 profesionales para el área de rentas con la finalidad de abastecer a todos los usuarios de manera eficiente.
		Crear políticas de atención al usuario para lograr la mejora continua en los procesos de servicio, se puede decir que es un documento informativo, con procedimientos y estrategias estandarizados para el trato con los usuarios, que incluye: • Técnicas de escucha activa. • Técnicas de manejo de objeciones.

		• Técnicas de manejo de quejas. • Tono de voz adecuado en cada situación.
		Crear un manual de procesos de atención al usuario el cual es un documento que describe de manera detallada de forma detallada los pasos a seguir, los responsables, los recursos necesarios y los documentos que se generan en el servicio al cliente.
Personal eficiente	El 42% de los usuarios mencionan que siempre ante alguna dificultad, el personal es capaz de resolver eficientemente el problema que se represente.	Crear un manual de quejas y reclamos al usuario. a. Recepción de Consultas, quejas o reclamos: • A través de la línea telefónica • Mediante carta escrita • Mediante correo electrónico • A través de la página de Internet b. Contenido mínimo de Consultas • Fecha de presentación • Datos personales • Identificación del producto o servicio sobre el cual presenta la consulta. • Motivo y detalle por el cual presenta la consulta. c. Respuestas a Consultas. Recibida la consulta esta se absuelve y contesta mediante un proceso de verificación y evaluación, luego de lo cual se procede a emitir una respuesta por verbal o escrito en un plazo no mayor de 2 horas dependiendo del nivel del problema. Capacitar al personal del área de rentas en solución de problemas y toma de decisiones de forma semestral, con el fin de desarrollar habilidades para solucionar problemas y tomar las mejores decisiones; reunir, organizar y analizar información relevante para solucionar problemas y tomar decisiones con mayor efectividad. Designar presupuesto para la creación de área de soporte municipal, el cual será un medio a disposición de los usuarios para que presenten sus problemas y los funcionarios respondan a sus solicitudes, evaluando las causas principales y proponiendo varias alternativas de solución.
Satisfacción en la atención	El 44% de los usuarios mencionan	Aplicar la mejora continua con el ciclo PHVA

	que siempre quedan satisfechos en la atención y con la manera en que se manejan las solicitudes.	• Planificar: Identificar el problema que se quiere abordar y crear un plan para resolverlo. • Hacer: Implementar el plan y probarlo a pequeña escala (en dos áreas de la entidad). • Verificar: Revisar las acciones implementadas durante la etapa anterior (hacer). • Actuar: Después de revisar los resultados de la prueba, decidir si realmente se quiere implementar el cambio a gran escala (todas las áreas de la entidad). Crear un buzón de quejas y sugerencias el cual es una herramienta indispensable para el área de rentas y experiencia del usuario; debido a que permite obtener las opiniones de los usuarios, incluso cuando son inconformidades, experiencias negativas relacionadas a los procesos de atención. Brindar información precisa a los usuarios sobre los procedimientos para solicitar los tramites; esto es obligatorio realizarse para que los usuarios no tengan confusiones en el proceso.
Recomendación por la calidad de atención	El 48% de los usuarios consideran que siempre recomendarían el servicio a otras personas por la calidad de atención que brinda el área de rentas de la municipalidad.	Aplicar encuestas de satisfacción al usuario de manera mensual; ya que tienen como objetivo principal obtener retroalimentación directa de los usuarios sobre su experiencia con los procesos de atención. Pasos para crear una encuesta: • Formular las preguntas, identificando las necesidades reales del usuario. • Los tipos de pregunta de una encuesta deben ser claras, concisas y lo más breve posibles para evitar el abandono por parte del usuario. • Es preferible evitar preguntas abiertas y posibilitar los tipos de respuesta Sí/No para que sea sencillo obtener respuestas claras y que el usuario no tenga que invertir demasiado tiempo. • Conocer previamente qué espera el usuario de la entidad (Base de datos) y qué productos y servicios se le aporta exactamente para poder realizar unas buenas preguntas de calidad del servicio.

		Aplicar la metodología de las 5S, para crear un ambiente de trabajo limpio y organizado que ayude a las personas a trabajar de manera más eficiente y efectiva. Además, las 5S pueden fomentar una cultura de mejora continua en la entidad, lo que puede mejorar la calidad del trabajo y la satisfacción de las personas.
		Aplicar correctamente los siguientes tipos de lenguaje no verbal. • 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. • Tono de voz (paralingüística): No hablar rápido, brindar información precisa.
Ubicación de la oficina	El 70.00% de los usuarios consideran que siempre la ubicación en la que se encuentra la oficina de Rentas dentro de la Municipalidad presenta inconvenientes para realizar los trámites.	Contratar a un trabajador para que brinde información necesaria sobre la ubicación del todas las áreas de la institución.
		Señalizar los pasillos con flechas de color verde para señalar la ubicación de la oficina de rentas.
		Colocar el plano de las instalaciones de la entidad en el pasillo de entrada; esto proporciona una visión clara y organizada de la ubicación de todas las áreas.

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Crear un flujograma de atención el cual es una herramienta que ayuda a ordenar y organizar las etapas del proceso de atención al usuario; por medio de recursos visuales, que facilite el entendimiento de la secuencia de pasos o procesos de algún trámite.	Administrador y colaborador	s/600.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Repartir equitativamente las tareas o actividades en todas las áreas, de esta manera se garantiza una distribución equilibrada de la carga de trabajo; esta acción fomenta la responsabilidad individual, ya que cada miembro del equipo sabe exactamente cuáles son sus responsabilidades y puede centrarse en completarlas con éxito; al evitar la confusión de tareas, se puede aumentar la productividad general del equipo, mejorar la coordinación y facilitar el seguimiento y la gestión de los progresos.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Crear grupos de amistad, los cuales están formados por miembros que disfrutan de actividades sociales, creencias políticas, valores religiosos u otros vínculos comunes similares. Los miembros disfrutan de la compañía de los demás y, a menudo, se reúnen después del trabajo para participar en estas actividades. Por ejemplo, un grupo de empleados que forman un grupo de amistad puede tener un grupo de ejercicio, un equipo de fútbol o un almuerzo informal una vez al mes.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Designar presupuesto para contratar 2 profesionales para el área de rentas con la	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

finalidad de abastecer a todos los usuarios de manera eficiente.				
Crear políticas de atención al usuario para lograr la mejora continua en los procesos de servicio, se puede decir que es un documento informativo, con procedimientos y estrategias estandarizados para el trato con los usuarios, que incluye: • Técnicas de escucha activa. • Técnicas de manejo de objeciones. • Técnicas de manejo de quejas. Tono de voz adecuado en cada situación.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Crear un manual de procesos de atención al usuario el cual es un documento que describe de manera detallada de forma detallada los pasos a seguir, los responsables, los recursos necesarios y los documentos que se generan en el servicio al cliente.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Crear un manual de quejas y reclamos al usuario. a. Recepción de Consultas, quejas o reclamos: • A través de la línea telefónica • Mediante carta escrita • Mediante correo electrónico • A través de la página de Internet b. Contenido mínimo de Consultas • Fecha de presentación • Datos personales • Identificación del producto o servicio sobre el cual presenta la consulta. • Motivo y detalle por el cual presenta la consulta. c. Respuestas a Consultas. Recibida la consulta esta se absuelve y contesta mediante un proceso de verificación	Administrador y colaborador	s/10,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

y evaluación, luego de lo cual se procede a emitir una respuesta por verbal o escrito en un plazo no mayor de 2 horas dependiendo del nivel del problema.				
Capacitar al personal del área de rentas en solución de problemas y toma de decisiones de forma semestral, con el fin de desarrollar habilidades para solucionar problemas y tomar las mejores decisiones; reunir, organizar y analizar información relevante para solucionar problemas y tomar decisiones con mayor efectividad.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Designar presupuesto para la creación de área de soporte municipal, el cual será un medio a disposición de los usuarios para que presenten sus problemas y los funcionarios respondan a sus solicitudes, evaluando las causas principales y proponiendo varias alternativas de solución.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Aplicar la mejora continua con el ciclo PHVA • Planificar: Identificar el problema que se quiere abordar y crear un plan para resolverlo. • Hacer: Implementar el plan y probarlo a pequeña escala (en dos áreas de la entidad). • Verificar: Revisar las acciones implementadas durante la etapa anterior (hacer). Actuar: Después de revisar los resultados de la prueba, decidir si realmente se quiere implementar el cambio a gran escala (todas las áreas de la entidad).	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Crear un buzón de quejas y sugerencias el cual es una herramienta indispensable para el área de rentas y experiencia del usuario; debido a que permite obtener las opiniones de los usuarios, incluso cuando son	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

inconformidades, experiencias negativas relacionadas a los procesos de atención.				
Brindar información precisa a los usuarios sobre los procedimientos para solicitar los tramites; esto es obligatorio realizarse para que los usuarios no tengan confusiones en el proceso.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Aplicar encuestas de satisfacción al usuario de manera mensual; ya que tienen como objetivo principal obtener retroalimentación directa de los usuarios sobre su experiencia con los procesos de atención. Pasos para crear una encuesta: • Formular las preguntas, identificando las necesidades reales del usuario. • Los tipos de pregunta de una encuesta deben ser claras, concisas y lo más breve posibles para evitar el abandono por parte del usuario. • Es preferible evitar preguntas abiertas y posibilitar los tipos de respuesta Sí/No para que sea sencillo obtener respuestas claras y que el usuario no tenga que invertir demasiado tiempo. Conocer previamente qué espera el usuario de la entidad (Base de datos) y qué productos y servicios se le aporta exactamente para poder realizar unas buenas preguntas de calidad del servicio.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Aplicar la metodología de las 5S, para crear un ambiente de trabajo limpio y organizado que ayude a las personas a trabajar de manera más eficiente y efectiva. Además, las 5S pueden fomentar una cultura de mejora continua en la entidad, lo que puede mejorar la calidad del trabajo y la satisfacción de las personas.	Administrador y colaborador	s/600.00	Computadoras, proyectores.	15 días

Aplicar correctamente los siguientes tipos de lenguaje no verbal. • 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. • Tono de voz (paralingüística): No hablar rápido, brindar información precisa.	Administrador y colaborador	s/600.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Contratar a un trabajador para que brinde información necesaria sobre la ubicación de todas las áreas de la institución.	Administrador y colaborador	s/600.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Señalizar los pasillos con flechas de color verde para señalar la ubicación de la oficina de rentas.	Administrador y colaborador	s/600.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Colocar el plano de las instalaciones de la entidad en el pasillo de entrada; esto proporciona una visión clara y organizada de la ubicación de todas las áreas.	Administrador y colaborador	s/600.00	Computadoras, proyectores.	15 días

12. Cronograma de actividades

Nº	Actividades	Fecha	Termino	Año 2025															
				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Crear un flujograma de atención el cual es una herramienta que ayuda a ordenar y organizar las etapas del proceso de atención al usuario; por medio de recursos visuales, que facilite el entendimiento de la secuencia de pasos o procesos de algún trámite.	01-01-25	01-15-25	x	x														
2	Repartir equitativamente las tareas o actividades en todas las áreas, de esta manera se garantiza una distribución equilibrada de la carga de trabajo; esta acción fomenta la responsabilidad individual, ya que cada miembro del equipo sabe exactamente cuáles son sus responsabilidades y puede centrarse en completarlas con éxito; al evitar la confusión de tareas, se puede aumentar la productividad general del equipo, mejorar la coordinación y facilitar el seguimiento y la gestión de los progresos.	01-01-25	15-01-25	x	x														
3	Crear grupos de amistad, los cuales están formados por miembros que disfrutan de actividades sociales, creencias políticas, valores religiosos u otros vínculos comunes similares. Los miembros disfrutan de la compañía de los demás y, a menudo, se reúnen después del trabajo para participar en estas actividades. Por ejemplo, un grupo de empleados que forman un grupo de amistad puede tener un grupo de ejercicio, un equipo de fútbol o un almuerzo informal una vez al mes.	01-01-25	15-01-25	x	x														
4	Designar presupuesto para contratar 2 profesionales para el área de rentas con la finalidad de abastecer a todos los usuarios de manera eficiente.	16-01-25	31-01-25			x	x												

[illegible]

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el Área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores, Loreto, debido a que existe la necesidad de mejorar el servicio percibido y esperado de los usuarios, ya que la entidad al ser una institución pública se puede decir que es una especie de monopolio de los servicios públicos y los usuarios tienen mucho poder de decisión de quien debe brindar dicho servicio; por ende fue necesario proponer una serie de acciones de mejora para reducir los índices de insatisfacción de los usuarios.

Se describió las características la eficiencia en la atención en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en el cual la mayoría de los usuarios consideran que siempre en el área de rentas de la municipalidad los procesos de trámites son claros y bien organizados, siempre se logra completar los trámites de manera inmediata y sin demoras innecesarias, siempre los trámites fueron realizados con facilidad y sin mucha burocracia; la minoría relativa señala que casi siempre el tiempo de espera para ser atendidos en el área de rentas de la municipalidad es razonable, y siempre la atención recibida en el área de rentas de municipalidad es rápida y eficiente.

Se describió las características de la calidad de la atención recibida en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto; en donde la mayoría de los usuarios consideran que siempre el personal del área de rentas de la municipalidad atiende con amabilidad y profesionalismo, siempre el personal demuestra estar bien capacitado para resolver las dudas y consultas referentes a los tramites que desean realizar; la mayoría relativa mencionan que siempre ante alguna dificultad, el personal es capaz de resolver eficientemente el problema que se represente.

En el estudio se determinó las características de experiencia del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto; en donde la mayoría de los usuarios consideran que siempre los problemas o consultas fueron solucionados en un tiempo razonable, siempre sienten satisfacción con la calidad del servicio recibido en el área de Rentas; la minoría relativa siempre quedan satisfechos en la atención y con la manera en que se manejan las solicitudes, siempre recomendarían el servicio a otras personas por la calidad de atención que brinda el área de rentas de la municipalidad, siempre realizan visitas frecuentes para utilizar nuevamente el servicio del área de Rentas.

En el estudio se determinó las características de accesibilidad de servicio para el usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores región Loreto; en donde la mayoría de los usuarios consideran que siempre el sistema de tramite ofrecido brinda facilidad para acceder a los servicios que se ofrecen el área de Rentas, siempre los horarios de atención estipulados son adecuados para realizar los trámites el área de rentas de la municipalidad, siempre la disponibilidad de la información es accesible y clara para realizar los trámites, y siempre la ubicación en la que se encuentra la oficina de Rentas dentro de la Municipalidad presenta inconvenientes para realizar los trámites.

Se elaboró una propuesta de un plan de mejora en base a los resultados de la investigación con la finalidad de mejorar los procesos de la calidad del servicio para la satisfacción del usuario, es así que el estado debe redefinir los procesos de la entidad pública estudiada, de ser necesario, automatizarlos para producir sus bienes y servicios con eficiencia; además, todo esto es posible si se cuenta con un personal que tenga las competencias para el desarrollo de sus funciones enfocadas a servir al ciudadano.

VII. Recomendaciones

Seguir realizando estudios de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores, Loreto, para que se identifiquen nuevos problemas que afectan a los procesos de atención, ya que es necesario actuar con urgencia puesto que los usuarios con el pago de sus impuestos generan ingresos al presupuestó público y por ende se distribuye para el pago de los funcionarios, es así que es una obligación lograr una mejora continua en a la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Crear un diagrama de flujo de atención al usuario, el cual es útil para garantizar que todos los colaboradores de la entidad cumplan con todos los procesos de servicio de manera efectiva; esta herramienta también ayuda a que los usuarios identifiquen los pasos específicos para realizar algún trámite en la entidad; lo cual permitirá también crear relaciones sólidas con los usuarios y mejorar su experiencia; ya que entre los beneficios incluyen una resolución rápida de problemas al clarificar los flujos de trabajo, y la creación de una experiencia más personalizada.

Capacitar al personal de la entidad en temas de resolución de conflictos de forma semestral, para que desarrollen habilidades en la toma de decisiones; para identificar las causas principales de los conflictos, mejorar la comunicación interpersonal, utilizar técnicas de negociación y mediación para llegar a soluciones mutuamente beneficiosas; además los funcionarios podrán aprender métodos para gestionar emociones en situaciones conflictivas, fomentando un entorno laboral positivo, e impulsar la productividad.

Desarrollar un área de soporte al cliente con el fin de responder a las solicitudes de información antes, durante y después del servicio prestado al usuario; el soporte al cliente es comúnmente conocido como un servicio de asistencia, e incluye todas las acciones en respuesta a la ayuda en el uso del servicio.

Elaborar un plano de la infraestructura, el cual debe ser preferiblemente amplio, es para que todos los usuarios tengan un mayor grado de visibilidad de la ubicación exacta de todas las áreas de la municipalidad; esto permitirá reducir los tiempos de espera del usuario, ya que, al ubicar rápidamente el área de rentas, entonces podrán acceder al servicio de manera rápida.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación, ya que existe la gran necesidad de impulsar la mejora continua de la calidad

del servicio para la mejora de la satisfacción del usuario, pues en el estudio se observan resultados negativos respecto a las variables; todo ello a pesar que las instituciones públicas se jactan de que siempre buscan la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Referencias bibliográficas

- Acuña, G., & Sánchez, D. (2023). Acreditación y calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima. *Igobernanza*, 6(23), 361–392. <https://doi.org/10.47865/igob.vol6.n23.2023.300>
- Alarcón, N. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *Podium*, (44), 103–118. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>
- Alberto, R., Aguilar, B., Quispe, V., Goicochea, N., & Valiente, M. (2024). Satisfacción de Usuarios Respecto a Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de San Luis – Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 3561-3587. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11575
- Alcalá, V., Saravia, O., & Sánchez, L. (2023). Cultura organizacional y gestión de la calidad del servicio educativo. IE n°3711 Fe y Alegría 12. Puente Piedra. Lima. *Igobernanza*, 6(22), 165–198. <https://doi.org/10.47865/igob.vol6.n22.2023.251>
- Alvarado, U., & Paca, D. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924
- Alzamora, J. (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>
- Andrade, L., Cartín, J., Montero, M., & Avendaño, A. (2021). Dimensiones de la calidad del servicio de los comedores de la Universidad de Costa Rica desde la experiencia de las personas usuarias. *Revista De Ciencias Económicas*, 39(2), e44595. <https://doi.org/10.15517/rce.v39i2.44595>
- Arana, S., Nuñez, F., & Guardia, S. (2024). Influencia de la Calidad de Servicios en la Satisfacción de los Pacientes del Hospital de Tingo María, Leoncio Prado, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 7109-7122. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.11113
- Arce, G., y Aliaga, T. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta méd. Peru*, 40 (4), 34-67.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172023000400308

- Asencios, J., & Gallegos, A. (2023). Criterios de evaluación de la calidad educativa del SINEACE y su relación con la calidad académica en el servicio nacional de adiestramiento en trabajo industrial (SENATI) del distrito de Independencia – 2018. *Igobernanza*, 6(22), 61–96. <https://doi.org/10.47865/igob.vol6.n22.2023.247>
- Badajoz, S. (2023). Calidad de servicio en la decisión de compra en centros comerciales de Perú. *Quipukamayoc*, 31(65), 56-112 <http://www.scielo.org.pe/pdf/quipu/v31n65/1609-8196-quipu-31-65-61.pdf>
- Boada, G. y Cedeño, H. (2023). *Percepción de la calidad de servicio: una mirada desde el usuario del IEES del Cantón Bolívar durante la pandemia Covid-19*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <https://repositorio.esпам.edu.ec/xmlui/handle/42000/2208>
- Botines, F., & Briones, L. (2024). La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la institución CNEL EP Manabí. 593 *Digital Publisher CEIT*, 9(4), 155-172. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2498>
- Caballero, E., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2022). Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021. *Llamkasun*, 3(1), 90–103. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>
- Castrejón, V., Peña, C., Rode, C., & Palma, E. (2021). Calidad en el servicio a partir del liderazgo docente desde la perspectiva de los estudiantes de posgrado en una ies. *Revista Innova Itfip*, 9(1), 45–57. <https://doi.org/10.54198/innova09.06>
- Cayotopa, K. (2023). *Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Señora de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10967>
- Cedeño, I., & Bernardo, J. (2023). Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en el hostel Rocafuerte del cantón Rocafuerte, provincia de Manabí. *MQRInvestigar*, 7(4), 2803–2817. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.2803-2817>
- Chapín, H., & Cedillo, L. (2024). Percepción de la calidad de los servicios de atención al cliente de las veterinarias en El Oro. *Portal De La Ciencia*, 5(2), 117–129. <https://doi.org/10.51247/pdlc.v5i2.434>

- Coronel, A., & Acevedo, E. (2020). Planificación estratégica y calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Federico Villarreal. *Igobernanza*, 3(12), 39–57. <https://doi.org/10.47865/igob.vol3.2020.83>
- Correa, D., & Vélez, L. (2023). Gestión de calidad en servicios y la satisfacción del usuario en el Gad de Portoviejo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 7(12), 349–361. <https://doi.org/10.46296/yc.v7i12.0292>
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197–209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Demarquet, M., & Chedraui, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. *Res Non Verba Revista Científica*, 12(1), 90–106. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
- Díaz, M., Pizzán, N. del P., Rosales, C. D., Reátegui, J., & Pizzán, S. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728–744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Díaz, R. (2023). *Plan de mejora para incrementar la calidad de atención a pacientes del consultorio externo de urología Hospital Regional*. [Tesis de pregrado, Universidad Señora de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11171>
- Enríquez, Z. (2023). Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 23 (1). <https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2023/04/ArticuloCS231.pdf>
- Espino, J., Morón, J., Huamán, L., Soto, N., Morón, L., Espino, J. E., Morón, J., Huamán, L., Soto, B., & Morón, L. (2023). El desarrollo de la calidad educativa en educación superior universitaria: Revisión sistemática 2019-2023. *Comuni@cción*, 14(4), 348-359. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.4.876>
- Flores, G., & Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140-164. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- García, A., Gamarra, M., & Cruzado, I. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23), 744–758. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>

- García, C., Mendoza, N., Jara, T., & Matías, R. (2024). Capacitación en gestión empresarial y su impacto en la competitividad de agricultores del Valle de Supe-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 30(3), 517-526. <https://doi.org/10.31876/rcs.v30i3.42693>
- Gómez, C., & Zambrano, J. (2023). Análisis de calidad y atención al cliente para la mejora del servicio en restaurantes - Parroquia San Vicente. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 7(12), 36–52. <https://doi.org/10.46296/yc.v7i12edespfeb.0293>
- Gómez, R., Pozo, F., Andaluz, D., & Pico, J. (2023). Aplicación de la gestión por procesos como herramienta para la mejora de la competitividad empresarial de las empresas cosmetólogas. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(5), 95–103. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1304>
- Gordo, M. (2023). Comunicación no verbal en Pandemia.: Cuando la vida nos obligó a mirarnos a los ojos. *Revista de Comunicación y Salud*, 13 (2), 37–52. <https://doi.org/10.35669/rcys.2023.13.e321>
- Grijalba, R., Sandoval, M., Sito, L., Zecenarro, J., & Campos, J. (2022). Percepción de los estudiantes universitarios sobre la calidad de servicio del personal administrativo. *ConCiencia EPG*, 7(1), 150-158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8602574>
- Herrera, F. (2021). Estudio de atención al cliente para elevar la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 14 (28). <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv14n28/art04.pdf>
- Holguín, N., & Escobar, M. (2024). Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador. *MQRINVESTIGAR*, 8(2), 136–151. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.136-151>
- Horruitiner, K. (2024). *Nivel de satisfacción del usuario por la calidad de atención médica en el área de emergencia del Hospital de Contingencia de Tingo María 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. <https://repositorio.unas.edu.pe/items/1c71178b-269c-4ea3-9398-e85fc77afb7e>
- Huamaní, M., & Bejar, L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 4834-4848. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783

- Huarcaya, V., & Flores, W. (2023). Calidad de servicio y fidelización de los clientes en tiempos de COVID-19 en el Grupo Médico Señor de Huanca Cusco, Perú-2021. *Impulso, Revista de Administración*, 3(4), 57–72. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.3i4.20>
- Intriago, F. & Kon, C. (2023). Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario. *MQRInvestigar*, 7(4), 1426–1450. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1426-1450>
- Izquierdo, D. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Larico, B. (2022). Calidad del servicio en restaurantes de Cañete – Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(7), 556-571. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.37>
- Limachi, C. (2021). El diagnóstico de la gestión pública y la necesidad de implementar indicadores de desempeño organizacional conmensurables. *Revista De Investigaciones Interculturales*, 1(1), 30–37. <https://doi.org/10.54405/rii.1.1.11>
- Lovato, S., Coronel, V., Saltos, G., & Bermúdez, C. (2024). El rol de la capacitación empresarial en los emprendimientos de zonas rurales del Ecuador. *RECIMUNDO*, 8(2), 264–273. [https://doi.org/10.26820/recimundo/8.\(2\).abril.2024.264-273](https://doi.org/10.26820/recimundo/8.(2).abril.2024.264-273)
- Lugo, L. (2023). Importancia y beneficios de la capacitación del personal en los spas de Guasave, Sinaloa, México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 9586-9604. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5160
- Maizondo, F., & Hidalgo, I. (2022). Modernización y calidad del servicio en la ugel n° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Gobierno Y Gestión Pública*, 8(1), 12-45. <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2420>
- Majo, H., Mancarella, G., Gonzales, A., Mercado, C., & Tello, C. (2022). Incidencia de la gestión directiva en la calidad educativa en tiempos de pandemia por el COVID-19. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23), 659–668. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.366>
- Malpartida, D., Granada, A., & Salas, H. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e

- industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Malpaso Morales, R. C., & Lapa Huaman, G. (2022). Gestión educativa estratégica de calidad en una I.E. Pública de Ancash. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 6(25), 1742–1758. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i25.450>
- Marín, F., & Pérez, J. (2021). Gestión por procesos en redes de cooperación intersectoriales en la Península de Paraguaná, Venezuela: Process management in intersectoral cooperation networks. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 162-179. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i1.35304>
- Martínez, R. (2021). Implementación de Sistema de Gestión de Calidad y Seguimiento al desempeño docente en un Instituto peruano. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias de la Educación*, 5(19), 634–646. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.224>
- Maza, F. y Vergara, F. (2022). Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia. *Saber, Ciencia y Libertad*, 17(2), 23-76. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n2.9338>
- Mello, H., & Naveda, T. (2024). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/10091?show=full>
- Mendoza, A. (2022). Parámetros de calidad de materiales digitales utilizados en educación superior. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(24), 854–865. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i24.380>
- Mirabal M. (2021). Calidad de Servicio. *Revista Científica Compendium*, 24(46), 1-12. <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/3859>
- Monroy, M. (2021). Calidad de servicio en restaurantes de Todos Santos, México por concepto de género. *Revista Universidad y Empresa*, 23(40), 56-76. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8229>
- Moreno, M., Holguín, J., & Guerrero, I. (2022). Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López. *Dominio De Las Ciencias*, 8(3), 2345–2366. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i3.3005>

- Morles, J. (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio. *Revista Enfoques*, 5(17), 55–64.
<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.105>
- Nicholson, L. (2022). Análisis de la calidad del servicio y su relación con el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante de comida rápida KFC, Panamá, 2021*REICIT*, 1(2), pp. 100–120. Disponible en:
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/REICIT/article/view/2611>
- Núñez, J., & Villanueva, O. (2023). Comercio electrónico y la calidad de servicio al cliente en la generación Millennial del Cercado de Lima. *SCIENDO*, 26(1), 79-83.
<https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.011>
- Ordoñez, K., & Zaldumbide, D. (2020). La calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva en las microempresas de servicio. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 4-15. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.310>
- Pabón, R. & Palacio, P. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019*. Barranquilla, Colombia: Universidad de la Costa.
- Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Revista Universidad & Empresa*, 23(41), 1-42. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352>
- Ramos, C. (2021). Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana. *Revista Tecnológica - ESPOL*, 33(3), 230-241. <https://doi.org/10.37815/rte.v33n3.773>
- 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, A. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*; 1 (55), 12-22.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-790720230003000065

- 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>
- Rojas S. y Calderón, G. (2020). Manejo adecuado de la atención al cliente para lograr satisfacción y fidelidad. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 3(11), 36-51. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id91>
- Rojas, M., Ramos, M., Condori, J., & Delgado, R. (2023). Hacia la calidad educativa en educación superior: gestión para el aseguramiento de la calidad. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(29), 1335–1350. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i29.595>
- Romaní, G., & Macedo, K. (2023). Modelo de medición SERVQUAL y calidad del servicio en una institución educativa particular de Ica, 2022. *Gaceta Científica*, 9(2), 49–52. <https://doi.org/10.46794/gacien.9.2.1854>
- Romero, L., & Marrufo, C. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364-6382. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879
- Roncal, O. (2022). La Cultura de la Autoevaluación y el Servicio Educativo en las Instituciones Educativas de la Región Callao. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23), 616–625. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.362>
- Rovere, V., & Rebolledo, D. (2021). Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito 08D06. *Revista Conecta Libertad*, 5(2), 48–61. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240>
- Ruíz, Y., y Sánchez, A. (2021). Caracterización de las actividades de trabajo en equipo en una empresa. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(2), 122–138. <https://doi.org/10.16967/23898186.722>
- Sáenz, J. (2024). *Sistema de gestión documental y satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Putumayo 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/10469>

- Sánchez, L., & Panduro, R. (2020). Sociabilización del concepto de calidad y licenciamiento en las universidades del Perú. lima 2020. *IGOBERNANZA*, 3(10), 11–28. <https://igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/64>
- Santillán, D. (2021). *Análisis del nivel de satisfacción del usuario en relación con la calidad de atención recibida por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/c53f3ae1-cb69-497a-a167-08c772c7bd32>
- Santillán, W., & Mera, H. (2020). La capacitación como generador de valor empresarial. *Visionario Digital*, 4(3), 6-18. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i3.1269>
- Santos, M., Garoz, I., Frutos, J., & Arribas, H. (2024). Matriz de Indicadores para el Diseño y Evaluación de Buenas Prácticas de Aprendizaje-Servicio Universitario. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2 (12), 31–52. <https://doi.org/10.15366/reice2025.23.1.002>
- Siavichay, C., Cárdenas, C., Vega, R., Asanza, M., y Barragán, M. (2023). Percepción de los clientes sobre la calidad del servicio: un estudio empírico. *Maskana*, 14(1), 9-21. <https://doi.org/10.18537/mskn.14.01.01>
- Siempira, J., & Soriano, H. (2020). *Nivel de satisfacción de usuarios del Servicio de Urgencias, en el Hospital Universitario de La Samaritana*. [Tesis de pregrado, Universidad Corporativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/9a54e489-6e62-49a6-b993-4f5674964317/content>
- Silador, R., Utrera, A., Dueñas, J., & Vargas, E. (2022). Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la hotelería: Caso de estudio. *Revista de Investigación en Turismo*, 3(1), 10-28. <https://doi.org/10.24215/27186717e028>
- Silva, R., Julca, F., Luján, P., & Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 193-203. <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276017/>
- Solarte, A., Andrade, K., Arteaga, Y., & Herrera, H. (2024). Aproximación general a la gestión por procesos en los servicios de salud en Latinoamérica: una revisión bibliográfica. *Informes Psicológicos*, 24(1), 69–89. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v24n1a05>

- Soto, N., Aguilar, R., Félix, J., & Soto, E. (2024). La calidad en el servicio al cliente, con el enfoque del modelo servqual. sector restaurantero. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 8(15), 20–44. <https://doi.org/10.46296/yc.v8i15.0451>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Torres, R. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana]. <https://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/20.500.12737/8610>
- Uribe, J., Barrientos, J. (2022). Análisis de indicadores de gestión del servicio de cirugía en una institución de salud de alta complejidad. *Revista CEA*, 8 (16), 18-43. <https://doi.org/10.22430/24223182.1852>
- Vega, L. (2021). Los Indicadores de calidad de la experiencia turística para servicios de rehabilitación de adicciones. *SITUA*, 23(2), 1-11. <https://doi.org/10.51343/si.v23i2.312Incacutipa>
- Velastegui, R. y Gallegos, M. (2023). *La calidad educativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la Unidad Educativa PCEI Monseñor Leónidas Proaño Latacunga – La Maná*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/40490>
- Vílchez, M., & Sánchez, D. (2021). Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6444-6473. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.778
- Villagómez, R., Benites, Y., & Vega, E. O. (2024). Gestión en las Municipalidades del Perú en los Últimos 5 Años. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 8451-8464. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9377
- Wu, U. & Ko, S. (2021). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Traditional Service Settings*. Taipéi: Springer.
- Yarlequé, W., Peña, C., & Bernuy, A. (2022). Calidad de servicio educativo durante la pandemia de COVID-19. Una revisión sistemática. *Horizontes. Revista De*

Investigación en Ciencias de la Educación, 6(26), 2179–2188.
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i26.483>

Yugcha, G., & Prieto, D. (2024). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en Consulta Externa. *Revista Social Fronteriza*, 4(4), 44-76.
[https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(4\)326](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(4)326)

Zelada, E. (2022). Gestión logística y atención al cliente en una empresa industrial del rubro alimentos, Lima 2021. *Economía & Negocios*, 4(2), 57–79.
<https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1338>

Anexos

Anexo 1. Carta de recojo de datos



Chimbote, 18 de septiembre del 2024

CARTA N° 0000001699- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**HERNAN ZAPATA ARRUNATEGUI
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE FERNANDO LORES**

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 DE USUARIO EN EL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE FERNANDO LORES, LÓRETO, 2024, que involucra la recolección de información/datos en USUARIO, a cargo de ALBERTO MEDINA GOMEZ, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 71125638, 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

HERNAN ZAPATA ARRUNATEGUI
ALCALDE



www.uladech.edu.pe/

email: cooperacion@uladech.edu.pe

Tel.: (043) 343444 Cel: 948560463

Jr. Tumbes N° 247 - Centro Comercial y Financiera - Chimbote, Perú

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



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

Tamshiyacu, 19 de setiembre del 2024.

CARTA N° 005 -2024-A- MDFL-T

Señor:
ALBERTO MEDINA GOMEZ

Presente. -

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente en nombre de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores con RUC: 20197968762 y al mismo tiempo agradecerle su consideración para incluir a nuestra institución edil en su proyecto de investigación.

Por medio de la presente, **AUTORIZO** al señor Alberto Medina Gomez, identificado con código de estudiante N° 2011100006, de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote, para llevar a cabo el proyecto de investigación titulado **PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE FERNANDO LORES, LORETO, 2024.**

Por la presente, le **Autorizo** utilizar el nombre de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en su investigación, así como para desarrollar la investigación en nuestra institución y encuestar a los usuarios como parte del estudio. Esta autorización tiene validez durante los meses de agosto y noviembre del presente año.

Agradezco su interés en mejorar la calidad de servicio y generar la satisfacción de los usuarios, estoy seguro que su investigación será de gran valor para nuestra institución esencialmente en el área de Rentas.

Sin otro en particular, desearle mucho éxito en su investigación y confío en que sus hallazgos y recomendaciones contribuirán a mejorar la calidad de nuestro servicio y generar satisfacción en nuestros usuarios, así mismo expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE FERNANDO LORES
TAMSHIYACU - RIO AMAZONAS
HERNÁN ZAPATA ARRUNATEGUI
ALCALDE

Cc.
Archivo
HZA/mf

RUC: 20197968762

Anexo 3. Matriz de Consistencia

TÍTULO: Propuesta de Mejora de la Calidad de Servicio para la Satisfacción del Usuario en el Área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores, Loreto, 2024.

Formulación de problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024? Problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la eficiencia en la atención en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores loreto, 2024? ¿Cuáles son las características de la calidad de la atención recibida en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024? ¿Cuáles son las características de experiencia del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024? ¿Cuáles son las características de accesibilidad de servicio	Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el Área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores, Loreto, 2024. Objetivos específicos: Describir las características de la eficiencia en la atención en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024. Describir las características de la calidad de la atención recibida en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024. Determinar las características de experiencia del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores en la región Loreto, 2024. Determinar las características de accesibilidad de servicio	No se planteó una hipótesis para el presente estudio Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores, Loreto, 2024, debido a su naturaleza descriptiva. Según (Pallo y Poveda, 2024) afirman que el análisis descriptivo se centra en la descripción de los patrones principales que se encuentran en los datos disponibles, así como en la identificación de situaciones que podrían conducir al descubrimiento de nuevos datos. Este enfoque se basa en una o más preguntas de investigación y no requiere de una hipótesis. Implica la recopilación de datos relevantes que luego se organizan, tabulan y describen para obtener un resultado.	Variable 1: Calidad de servicio Dimensiones • Eficiencia • Calidad de la atención Variable 2: Satisfacción del usuario Dimensiones • Experiencia del usuario • Accesibilidad	Tipo de investigación: Cuantitativo Nivel de la investigación: Descriptivo – de propuesta Diseño de la investigación: No experimental - transversal. Población: 50 usuarios Muestra: 50 usuarios Técnicas e instrumentos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

para el usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores región loreto, 2024? ¿cuál es la propuesta de un plan de mejora para la calidad de servicio en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores región loreto, 2024?	para el usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores región Loreto, 2024 Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el Área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores, Loreto, 2024.			
--	---	--	--	--

Anexo 4. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por objetivo recabar información de las variables gestión de la calidad y satisfacción del usuario en el Área de Rentas de la Municipalidad distrital de Fernando Lores, Loreto, 2024

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, marcar con un aspa (x) aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Marque con una (x) dentro del recuadro según corresponda su apreciación

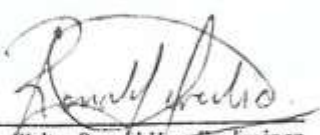
Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	
N°	Ítems				Alternativa
V1: Servicio de la calidad					
D1: Eficiencia del servicio (tiempo de espera, atención rápida y eficiente, proceso organizado, trámites inmediatos, facilidad en los tramites)					
1	¿El tiempo de espera para ser atendido en el área de rentas de la municipalidad es razonable?				1 2 3 4 5
2	¿La atención recibida en el área de rentas de municipalidad es rápida y eficiente?				1 2 3 4 5
3	¿En el área de rentas de la municipalidad los procesos de trámites son claros y bien organizado.?				1 2 3 4 5
4.	¿Se logró completar los trámites de manera inmediata y sin demoras innecesarias?				1 2 3 4 5
5	¿Los trámites realizados fueron realizados con facilidad y sin mucha burocracia?				1 2 3 4 5
D2: Calidad de atención (amabilidad y profesionalismo, personal capacitado, personal eficiente)					
6	¿El personal del área de rentas de la municipalidad atiende con amabilidad y profesionalismo?				1 2 3 4 5
7	¿El personal demuestra estar bien capacitado para resolver las dudas y consultas referentes a los tramites que desea realizar?				1 2 3 4 5
8	¿Si hay alguna dificultad, el personal es capaz de resolver eficientemente el problema que se represente?				1 2 3 4 5

V2: Satisfacción del usuario						
D1: Experiencia del usuario (solución de problema, satisfacción en la atención, satisfacción del servicio recibido, recomendación por la calidad de atención, visitas frecuentes)						
9	¿Los problemas o consultas fueron solucionados en un tiempo razonable?	1	2	3	4	5
10	¿Con que frecuencia queda satisfechos en la atención y con la manera en que se manejan las solicitudes?	1	2	3	4	5
11	¿En general, siente satisfacción con la calidad del servicio recibido en el área de Rentas?	1	2	3	4	5
12	¿Recomendaría el servicio a otras personas por la calidad de atención que brinda el área de rentas de la municipalidad?	1	2	3	4	5
13	¿Realiza visitas frecuentes para utilizar nuevamente el servicio del área de Rentas?	1	2	3	4	5
D2: Accesibilidad del usuario (facilidad para acceder a los servicios, horario de atención adecuados, disponibilidad de información clara y accesible, ubicación de la oficina)						
14	¿El sistema de tramite ofrecido brinda facilidad para acceder a los servicios que se ofrecen el área de Rentas?	1	2	3	4	5
15	¿Los horarios de atención estipulados son adecuados para realizar los trámites el área de rentas de la municipalidad?	1	2	3	4	5
16	¿Consideran que la disponibilidad de la información es accesible y clara para realizar los trámites?	1	2	3	4	5
17	¿La ubicación en la que se encuentra la oficina de Rentas dentro de la Municipalidad presenta inconvenientes para realizar sus trámites?	1	2	3	4	5

Gracias por su participación....

Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos

Validación de juicio de experto

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Walter Ronald Heredia Jiménez	
Nº 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 EL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE FERNANDO LORES, LORETO, 2024.	
Autor(es):	
ALBERTO MEDINA GOMEZ	
Programa Académico:	
Administración	
 Mr. Walter Ronald Heredia Jiménez LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN CLAD 32239 Firma	 Huella

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / 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: ALBERTO MEDINA GOMEZ 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 EL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE FERNANDO LORES, LORETO, 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



ALBERTO MEDINA GOMEZ
DNI: 71125638

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE FERNANDO LORES, LORETO, 2024								
	VARIABLE 1: Calidad de servicio	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	D1: Eficiencia del servicio (tiempo de espera, atención rápida y eficiente, proceso organizado, trámites inmediatos, facilidad en los trámites)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿El tiempo de espera para ser atendido en el área de rentas de la municipalidad es razonable?	x		x		x		
2	¿La atención recibida en el área de rentas de municipalidad es rápida y eficiente?	x		x		x		
3	¿En el área de rentas de la municipalidad los procesos de trámites son claros y bien organizado??	x		x		x		
4	¿Se logró completar los trámites de manera inmediata y sin demoras innecesarias?	x		x		x		
5	¿Los trámites realizados fueron realizados con facilidad y sin mucha burocracia?	x		x		x		
	D2: Calidad de atención (amabilidad y profesionalismo, personal capacitado, personal eficiente)							
1	¿El personal del área de rentas de la municipalidad atiende con amabilidad y profesionalismo?	x		x		x		
2	¿El personal demuestra estar bien capacitado para resolver las dudas y	x		x		x		

	consultas referentes a los tramites que desea realizar?							
3	¿Si hay alguna dificultad, el personal es capaz de resolver eficientemente el problema que se represente?	x		x		x		
	Variable 2: Satisfacción del usuario							
	D1: Experiencia del usuario (solución de problema, satisfacción en la atención, satisfacción del servicio recibido, recomendación por la calidad de atención, visitas frecuentes)							
1	¿Los problemas o consultas fueron solucionados en un tiempo razonable?	x		x		x		
2	¿Con que frecuencia queda satisfechos en la atención y con la manera en que se manejan las solicitudes?	x		x		x		
3	¿En general, siente satisfacción con la calidad del servicio recibido en el área de Rentas?	x		x		x		
4	¿Recomendaría el servicio a otras personas por la calidad de atención que brinda el área de rentas de la municipalidad?	x		x		x		
5	¿Realiza visitas frecuentes para utilizar nuevamente el servicio del área de Rentas?	x		x		x		
	D2: Accesibilidad del usuario (facilidad para acceder a los servicios, horario de atención adecuados, disponibilidad de información clara y accesible, ubicación de la oficina)							

1	¿El sistema de tramite ofrecido brinda facilidad para acceder a los servicios que se ofrecen el área de Rentas?	x		x		x		
2	¿Los horarios de atención estipulados son adecuados para realizar los trámites el área de rentas de la municipalidad?	x		x		x		
3	¿Consideran que la disponibilidad de la información es accesible y clara para realizar los trámites?	x		x		x		
4	¿La ubicación en la que se encuentra la oficina de Rentas dentro de la Municipalidad presenta inconvenientes para realizar sus trámites?	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



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 ☒ Doctorado ☐ 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 EL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE FERNANDO LORES, LORETO, 2024. Autor(es): ALBERTO MEDINA GOMEZ Programa Académico: Administración	
 Firma	 Huella digital

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: ALBERTO MEDINA GOMEZ 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 EL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE FERNANDO LORES, LORETO, 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



ALBERTO MEDINA GOMEZ
DNI: 71125638

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE FERNANDO LORES, LORETO, 2024								
VARIABLE 1: Calidad de servicio		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	D1: Eficiencia del servicio (tiempo de espera, atención rápida y eficiente, proceso organizado, trámites inmediatos, facilidad en los trámites)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿El tiempo de espera para ser atendido en el área de rentas de la municipalidad es razonable?	x		x		x		
2	¿La atención recibida en el área de rentas de municipalidad es rápida y eficiente?	x		x		x		
3	¿En el área de rentas de la municipalidad los procesos de trámites son claros y bien organizado??	x		x		x		
4	¿Se logró completar los trámites de manera inmediata y sin demoras innecesarias?	x		x		x		
5	¿Los trámites realizados fueron realizados con facilidad y sin mucha burocracia?	x		x		x		
	D2: Calidad de atención (amabilidad y profesionalismo, personal capacitado, personal eficiente)							
1	¿El personal del área de rentas de la municipalidad atiende con amabilidad y profesionalismo?	x		x		x		
2	¿El personal demuestra estar bien capacitado para resolver las dudas y	x		x		x		

	consultas referentes a los tramites que desea realizar?							
3	¿Si hay alguna dificultad, el personal es capaz de resolver eficientemente el problema que se represente?	x		x		x		
	Variable 2: Satisfacción del usuario							
	D1: Experiencia del usuario (solución de problema, satisfacción en la atención, satisfacción del servicio recibido, recomendación por la calidad de atención, visitas frecuentes)							
1	¿Los problemas o consultas fueron solucionados en un tiempo razonable?	x		x		x		
2	¿Con que frecuencia queda satisfechos en la atención y con la manera en que se manejan las solicitudes?	x		x		x		
3	¿En general, siente satisfacción con la calidad del servicio recibido en el área de Rentas?	x		x		x		
4	¿Recomendaría el servicio a otras personas por la calidad de atención que brinda el área de rentas de la municipalidad?	x		x		x		
5	¿Realiza visitas frecuentes para utilizar nuevamente el servicio del área de Rentas?	x		x		x		
	D2: Accesibilidad del usuario (facilidad para acceder a los servicios, horario de atención adecuados, disponibilidad de información clara y accesible, ubicación de la oficina)							

1	¿El sistema de trámite ofrecido brinda facilidad para acceder a los servicios que se ofrecen el área de Rentas?	x		x		x		
2	¿Los horarios de atención estipulados son adecuados para realizar los trámites el área de rentas de la municipalidad?	x		x		x		
3	¿Consideran que la disponibilidad de la información es accesible y clara para realizar los trámites?	x		x		x		
4	¿La ubicación en la que se encuentra la oficina de Rentas dentro de la Municipalidad presenta inconvenientes para realizar sus trámites?	x		x		x		

Recomendaciones:

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

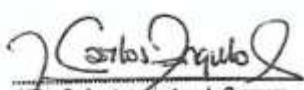
Nombres y Apellidos del experto: Uribe Cornelio Guido

DNI: 70117561



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



Ficha de identificación del Experto para proceso de validación Nombres y Apellidos: Carlos Antonio Angulo Corcuera N° DNI: 06437510 Edad: 45 Teléfono / Celular: 947055845 Email: angulo_c@hotmail.com	
Título profesional: Administración. Grado Académico: Maestría ☒ Doctorado ☐ Especialidad: Gestión pública Institución que labora: Universidad Señor de Sipán	
Identificación del proyecto de Investigación o Tesis Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE FERNANDO LORES, LORETO, 2024. Autor(es): ALBERTO MEDINA GOMEZ Programa Académico: Administración	
 MBA. Carlos Angulo Corcuera Registrar en Administración de Negocios Licenciado en Administración CLAD. N° 18480 Firma	 Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Carlos Antonio Angulo Corcuera

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: ALBERTO MEDINA GOMEZ 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 EL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE FERNANDO LORES, LORETO, 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



ALBERTO MEDINA GOMEZ
DNI: 71125638

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE FERNANDO LORES, LORETO, 2024								
VARIABLE 1: Calidad de servicio		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	D1: Eficiencia del servicio (tiempo de espera, atención rápida y eficiente, proceso organizado, trámites inmediatos, facilidad en los tramites)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿El tiempo de espera para ser atendido en el área de rentas de la municipalidad es razonable?	x		x		x		
2	¿La atención recibida en el área de rentas de municipalidad es rápida y eficiente?	x		x		x		
3	¿En el área de rentas de la municipalidad los procesos de trámites son claros y bien organizado??	x		x		x		
4	¿Se logró completar los trámites de manera inmediata y sin demoras innecesarias?	x		x		x		
5	¿Los trámites realizados fueron realizados con facilidad y sin mucha burocracia?	x		x		x		
D2: Calidad de atención (amabilidad y profesionalismo, personal capacitado, personal eficiente)								
1	¿El personal del área de rentas de la municipalidad atiende con amabilidad y profesionalismo?	x		x		x		
2	¿El personal demuestra estar bien capacitado para resolver las dudas y	x		x		x		

	consultas referentes a los tramites que desea realizar?							
3	¿Si hay alguna dificultad, el personal es capaz de resolver eficientemente el problema que se represente?	x		x		x		
	Variable 2: Satisfacción del usuario							
	D1: Experiencia del usuario (solución de problema, satisfacción en la atención, satisfacción del servicio recibido, recomendación por la calidad de atención, visitas frecuentes)							
1	¿Los problemas o consultas fueron solucionados en un tiempo razonable?	x		x		x		
2	¿Con que frecuencia queda satisfechos en la atención y con la manera en que se manejan las solicitudes?	x		x		x		
3	¿En general, siente satisfacción con la calidad del servicio recibido en el área de Rentas?	x		x		x		
4	¿Recomendaría el servicio a otras personas por la calidad de atención que brinda el área de rentas de la municipalidad?	x		x		x		
5	¿Realiza visitas frecuentes para utilizar nuevamente el servicio del área de Rentas?	x		x		x		
	D2: Accesibilidad del usuario (facilidad para acceder a los servicios, horario de atención adecuados, disponibilidad de información clara y accesible, ubicación de la oficina)							

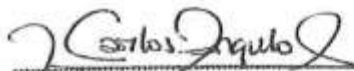
1	¿El sistema de trámite ofrecido brinda facilidad para acceder a los servicios que se ofrecen el área de Rentas?	x		x		x		
2	¿Los horarios de atención estipulados son adecuados para realizar los trámites el área de rentas de la municipalidad?	x		x		x		
3	¿Consideran que la disponibilidad de la información es accesible y clara para realizar los trámites?	x		x		x		
4	¿La ubicación en la que se encuentra la oficina de Rentas dentro de la Municipalidad presenta inconvenientes para realizar sus trámites?	x		x		x		

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos del experto: Carlos Antonio Angulo Corcuera

DNI: 06437510


MBA. Carlos Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAO. N° 18480



Confiabilidad del instrumento

Calificación de Respuestas	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

Alfa de Cronbach									
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO									
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	SUM A
Sujeto 1	2	5	5	5	5	4	2	3	31
Sujeto 2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Sujeto 3	1	5	1	1	1	5	5	3	22
Sujeto 4	5	5	3	4	5	5	4	4	35
Sujeto 5	3	4	5	5	5	5	5	5	37
Sujeto 6	4	4	4	4	4	5	4	4	33
Sujeto 7	3	5	5	4	4	5	5	5	36
Sujeto 8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Sujeto 9	4	4	5	5	4	3	3	4	32
Sujeto 10	4	3	4	3	3	3	3	3	26
Sujeto 11	1	2	2	3	5	5	4	4	26
Sujeto 12	4	4	4	5	5	4	5	4	35
Sujeto 13	5	5	5	5	5	4	5	5	39
Sujeto 14	4	4	5	4	5	5	5	4	36
Sujeto 15	4	4	4	4	5	5	4	4	34
VARIANZA	1.706666	0.728888	1.448888	1.182222	1.173333	0.515555	0.862222	0.515555	
ZA	67	889	89	22	33	56	22	56	

Σ (símbolo sumatoria)

α (Alfa) = 0.79229922

K (Numero de Items) = 8

Vi (Varianza de cada Items) = 8.13333333

Vt (Varianza Total) = 26.5155556

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
0.71 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

En la variable "**Calidad de Servicio**" se encuesta a 15 usuarios del área de Rentas Municipalidad Distrital de Fernando Lores de lo cual según la formula alfa de Cronbach, dio como resultado final 0.79229922, lo que significa que el instrumento posee una **excelente confiabilidad**.

Alfa de Cronbach

Calificación de Respuestas	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

Alfa de Cronbach										
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO										
	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	SUM A
sujeto 1	4	3	5	5	5	3	5	5	1	36
sujeto 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
sujeto 3	4	5	4	4	5	5	5	5	1	38
sujeto 4	3	4	5	4	1	5	5	4	5	36
sujeto 5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	39
sujeto 6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
sujeto 7	3	4	5	5	3	5	5	5	1	36
sujeto 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
sujeto 9	4	3	3	2	3	1	3	3	5	27
sujeto10	3	3	4	4	4	5	4	4	5	36
sujeto 11	4	3	4	3	3	4	4	3	3	31
sujeto 12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
sujeto 13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
sujeto 14	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
sujeto 15	5	5	5	4	5	4	4	4	5	41
VARIANZA	0.56	0.728889	0.382222	0.728889	1.395556	1.173333	0.373333	0.515556	3.022222	

Σ (símbolo sumatoria)

α (Alfa) = 0.757480379

K (Numero de Items) = 9

Vi (Varianza de cada Items) = 8.88

Vt (Varianza Total) = 27.1822222

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
0.71 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

En la variable **Satisfacción del Usuario** se encuesta a 15 usuarios del área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores de la cual según la formula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.75748038, lo que nos quiere decir el instrumento posee una **excelente confiabilidad**.

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, **ALBERTO MEDINA GOMEZ**, identificado (a) con DNI: 71125638, con domicilio real: Calle 17 de octubre N16 Nuevo Punchana; Distrito Punchana; Provincia Maynas; Departamento Loreto

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de (estudiante/bachiller) de administración con código de estudiante: 2011100006, de la Escuela Profesional de Administración. Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-I:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: **PROPUESTA DE MEJORA de la CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE FERNANDO LORES, LORETO, 2024**. Los resultados son reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Chimbote, 16 de setiembre del 2024.



Firma del estudiante/bachiller
Alberto Medina Gomez
DNI: 71125638



Huella Digital