



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARAYACU, LORETO, 2026**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

AUTOR
VALERA FLORES, ANTHONY LUIS
ORCID:0009-0001-6145-3498

ASESOR
ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA
ORCID:0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE-PERÚ
2026



FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0017-061-2026 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **22:04** horas del día **20** de **Abril** del **2026** 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
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR 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 ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARAYACU, LORETO, 2026**

Presentada Por :
(1411061010) **VALERA FLORES ANTHONY LUIS**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

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

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR
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 ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARAYACU, LORETO, 2026 Del (de la) estudiante VALERA FLORES ANTHONY LUIS , asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 5% 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, 04 de Mayo del 2026




Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A Dios, por la salud, la vida y permitirme adquirir el conocimiento necesario para culminar satisfactoriamente esta investigación.

A mis padres, por el esfuerzo inalcanzable, su apoyo constante e incondicional, por ser la fuente inagotable de aliento y colaboración, elementos cruciales a lo largo de mi formación profesional y en el desarrollo de esta tesis.

Agradecimiento

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.

A mis padres quienes son el motivo por el cual me esfuerzo tanto en la vida para darles lo mejor.

Índice general

Dedicatoria	IV
Agradecimiento.....	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras	IX
Resumen	X
Abstract	XI
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases teóricas	19
2.3. Hipótesis.....	49
III. Metodología.....	50
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación.....	50
3.2. Población.....	52
3.3. Operacionalización de las variables.....	54
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.5. Método de análisis de datos.....	55
3.6 Aspectos éticos	56
IV. Resultados	59
V. Discusión	96
VI. Conclusiones.....	170
VII. Recomendaciones	176
Referencias bibliográficas	180

Anexos.....	191
Anexo 1. Carta de recojo de datos.....	191
Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación (Ley N° 29733)	192
Anexo 3. Declaración jurada de Integridad científica y conflictos de interés	193
Anexo 4. Formato de consentimiento informado u otros que corresponda a la investigación.....	194
Anexo 5. Matriz de consistencia y operacionalización.....	195
Anexo 6. Ficha de identificación del experto.....	198
Anexo 7. Ficha técnica de los instrumentos (descripción de propiedades métricas: validez, confiabilidad, u otros).....	201

Lista de tablas

Tabla 1. Características de la tangibilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.....	59
Tabla 2. Características de la confiabilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.....	61
Tabla 3. Características de la capacidad de respuesta en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026	63
Tabla 4. Características de la seguridad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.....	65
Tabla 5. Características de la empatía en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.....	67
Tabla 6. Características de la información al ciudadano en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026	69
Tabla 7. Características de los canales de atención en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.....	71
Tabla 8. Características del cumplimiento de expectativas el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026	73
Tabla 9. Propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026	75

Lista de figuras

Figura 1. Características de la tangibilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026	60
Figura 2. Características de la confiabilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026	62
Figura 3. Características de la capacidad de respuesta en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026	64
Figura 4. Características de la seguridad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026	66
Figura 5. Características de la empatía en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026	68
Figura 6. Características de la información al ciudadano en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026	70
Figura 7. Características de los canales de atención en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026	72
Figura 8. Características del cumplimiento de expectativas el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026	74

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026; la investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 47 usuarios frecuentes; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 25 ítems en escala de Likert, los resultados fueron: Respecto a la calidad de servicio, el 57.45% de los usuarios frecuentes consideran que a veces se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos o resultados de los trámites, el 63.83% perciben que a veces los trámites se realizan sin errores, garantizando la exactitud de la información y documentos entregados. En relación a la satisfacción del usuario, el 48.94% consideran que a veces existe claridad en la información proporcionada por el área, el 51.06% perciben que a veces el canal telefónico facilita la resolución de dudas o consultas. Se concluye que el área presenta deficiencias en la calidad de servicio, evidenciadas en el cumplimiento de los plazos establecidos y en la realización de los trámites sin errores. Asimismo, se identificaron debilidades en la satisfacción del usuario, reflejadas en la falta de claridad de la información proporcionada y en la limitada efectividad del canal telefónico para resolver dudas o consultas de manera rápida.

Palabras clave: administración, equipos e instalaciones, tributación

Abstract

The general objective of this research was to establish a service quality improvement proposal to enhance user satisfaction in the Tax Administration area of the Sarayacu District Municipality, Loreto, 2026. The study was applied research with a quantitative approach, a descriptive proposal level, and a non-experimental cross-sectional design. The sample population consisted of 47 frequent users. Data collection was carried out through a survey technique using a 25-item Likert scale questionnaire. The results showed that, regarding service quality, 57.45% of frequent users indicated that established deadlines for the delivery of documents or processing results were sometimes met, while 63.83% perceived that procedures were sometimes carried out without errors, ensuring the accuracy of the information and documents provided. Regarding user satisfaction, 48.94% indicated that the information provided by the department was sometimes clear, while 51.06% perceived that the telephone service sometimes facilitated the resolution of doubts or inquiries. It was concluded that the department presents deficiencies in service quality, evidenced by shortcomings in meeting established deadlines and ensuring error-free procedures. Likewise, weaknesses in user satisfaction were identified, reflected in the lack of clarity of the information provided and the limited effectiveness of the telephone service in promptly resolving questions or inquiries.

Keywords: administration, equipment and facilities, taxation

I. Planteamiento del problema

Las municipalidades desempeñan un papel esencial en la administración pública, al ser las entidades responsables de gestionar servicios fundamentales y atender de manera directa las demandas de la población dentro de su jurisdicción; a través de sus distintas áreas, estas instituciones contribuyen al ordenamiento del territorio, la recaudación de ingresos, la orientación administrativa y el fortalecimiento de la gestión local; no obstante, pese a la relevancia de sus funciones, en muchas entidades se evidencian problemas vinculados a la calidad de servicio, originados por deficiencias en los procesos administrativos, limitaciones en la infraestructura, uso inadecuado de los recursos y una atención que no siempre responde a las expectativas de los usuarios; del mismo modo, se presentan dificultades en la satisfacción del usuario, asociadas a la falta de claridad en la información, demoras en la atención y experiencias poco favorables durante los trámites; sin embargo, estas situaciones se registran en diversas entidades del mundo (Villagómez et al., 2024).

En Europa, específicamente en España, las entidades públicas presentan deficiencias indicativas en la calidad del servicio; según el Informe de Riesgos Globales 2026 del Foro Económico Mundial (WEF), estos problemas se originan principalmente por la insuficiencia de recursos públicos y la limitada protección social, que abarca aspectos esenciales como la disponibilidad de infraestructura, equipamiento actualizado y recursos humanos capacitados; dicha insuficiencia genera carencias en instalaciones, equipos obsoletos y una atención limitada, mientras que la escasez de profesionales calificados reduce la capacidad de los servicios para atender de manera eficiente los requerimientos de los ciudadanos; como consecuencia, se evidencian demoras en los trámites, inconsistencias en los procesos administrativos y una percepción negativa sobre la confiabilidad de los servicios públicos, afectando la confianza de la población y aumentando la preocupación sobre la capacidad del Estado para garantizar el bienestar social (Infobae, 2026).

A su vez, en España existen problemas en la satisfacción del usuario, originados por la complejidad de los procedimientos, la información insuficiente o poco clara y la atención limitada, factores que incrementan la frustración, el descontento y la percepción de injusticia en la prestación de servicios; además, estas dificultades afectan la disposición de los ciudadanos a interactuar con el sector público y reducen la confianza general en la

gestión institucional; sin embargo, estas problemáticas no son exclusivas de España, sino que se presentan en diversas partes del mundo (Infobae, 2026):

Por otro lado, en Grecia, las entidades públicas tienen problemas en la calidad de servicio, según el Panorama del Gobierno 2023 de la OCDE, esto se debe a limitaciones en los recursos humanos y financieros, deficiencias en la formación de los empleados públicos y ausencia de planes individualizados de capacitación; estas limitaciones generan procesos administrativos lentos, la ineficiencia en la prestación de servicios y dificultades en la implementación de políticas públicas, lo que afecta la percepción ciudadana sobre la competencia institucional; del mismo modo, se evidencian problemas en la satisfacción del usuario, reflejados en bajos niveles de aprobación del sistema sanitario (44%, 24 puntos por debajo de la media de la OCDE) y del sistema educativo (63%), ligeramente inferior a la media, atribuibles a procesos complejos, falta de información clara y escasa participación ciudadana en la toma de decisiones. Como consecuencia, se reduce la confianza en las instituciones, se limita la participación pública y se incrementa la percepción de ineficacia en los servicios, lo que impacta negativamente en la gobernanza y cohesión social (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2023).

De igual manera, en Lituania, estado soberano del norte de Europa, se observa que la calidad de servicio de las organizaciones del sector público presenta serias debilidades. Estas deficiencias se deben a que la atención que reciben los ciudadanos varía según la región, ya que en zonas más pobres los recursos son limitados y el personal no siempre está capacitado adecuadamente, mientras que en regiones más desarrolladas la atención suele ser más eficiente y confiable; además, existen diferencias en la percepción de los servicios porque algunos ciudadanos esperan un nivel de rapidez y profesionalismo que no siempre se cumple, lo que genera frustración y menor confianza en las instituciones. Estas debilidades afectan directamente la confiabilidad, la competencia y la capacidad de respuesta de los servicios públicos, especialmente en áreas críticas como salud, empleo, administración tributaria y seguridad, provocando retrasos, errores y dificultades en la atención (Butkus et al., 2023).

Además, en Lituania se observa que la satisfacción de los usuarios es baja, especialmente entre hombres de 48 a 58 años con menor nivel educativo y que residen en determinadas regiones; esto se debe a que los usuarios con menor formación suelen tener

menos información sobre sus derechos, los procedimientos administrativos y los estándares esperados del servicio, lo que evidencia desigualdad en la atención y genera una menor confianza en las instituciones; por ello, estas deficiencias impactan la percepción de eficiencia, la disposición de los ciudadanos a utilizar o recomendar los servicios y la cohesión social, lo que indica la necesidad de estrategias orientadas a mejorar los procesos, fortalecer la capacitación del personal y garantizar un servicio más justo y equitativo para todos (Butkus et al., 2023).

A nivel de Latinoamérica y en países como Perú, México, Ecuador y Chile, se evidencian problemas en la calidad de servicio; esto se debe a que no existe una adecuada cobertura en zonas rurales y urbano-marginales. A su vez, se evidencia burocracia excesiva, falta de transparencia y la deficiente capacitación del personal; como consecuencia, los ciudadanos perciben los servicios como poco oportunos y de menor calidad, lo que disminuye la confianza institucional y limita la legitimidad de la gestión pública; además, la insuficiente implementación de herramientas digitales y la baja innovación administrativa dificultan la participación ciudadana y reducen la eficacia de los mecanismos de control y seguimiento (Sáenz et al., 2025).

Así mismo, en Perú, México, Ecuador y Chile se observan también deficiencias en la satisfacción del usuario; la percepción negativa se origina por la falta de atención personalizada, la escasa comunicación bidireccional, la centralización de los procesos y la poca consideración de las necesidades de la población; como efecto, los ciudadanos muestran desinterés por los procesos de gestión local, se reduce su involucramiento en la planificación y evaluación de los servicios y se generan brechas de confianza entre la población y las autoridades; por ello, la modernización administrativa, la digitalización de servicios y un enfoque más humano y participativo se consideran elementos clave para mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la percepción positiva de la gestión pública (Sáenz et al., 2025).

En Ecuador, se evidencian dificultades que limitan la mejora de la calidad de los servicios en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADs) de la provincia de Santa Elena; los problemas se relacionan con la baja disponibilidad de plataformas en línea, la limitada capacitación de los funcionarios y la insuficiente implementación de sistemas de gestión de calidad; además, la falta de equipamiento e instalaciones tecnológicas apropiadas y la resistencia al cambio organizacional dificultan

la eficiencia y transparencia en los trámites; estas condiciones generan retrasos, errores en la atención y procesos engorrosos, lo que reduce la confianza ciudadana en la capacidad de los GADs para brindar servicios públicos oportunos y efectivos (Kodaka & García, 2025).

A su vez, se detectan deficiencias en la satisfacción de los usuarios ciudadanos ecuatorianos; la mayoría de los habitantes no conocen los servicios digitales disponibles, enfrentan dificultades para acceder a información clara y oportuna, y perciben que la atención recibida no cumple sus expectativas; la limitada comunicación de los GADs y la baja participación en consultas públicas generan desinterés y frustración; en consecuencia, la población manifiesta un bajo nivel de satisfacción con los servicios, lo que puede derivar en menor colaboración ciudadana, desconfianza hacia la gestión local y dificultades para implementar políticas públicas centradas en el bienestar comunitario (Kodaka & García, 2025).

Por otro lado, en el Perú, la calidad de servicio en los municipios locales y provinciales muestra deficiencias importantes; los procesos administrativos son largos, la simplificación de trámites es limitada y los usuarios enfrentan demoras debido a la rotación constante de personal, la falta de capacitación y la insuficiente modernización tecnológica; además, las plataformas digitales no siempre están disponibles o correctamente implementadas, lo que reduce la eficiencia y transparencia de la atención. Estas condiciones evidencian la necesidad de fortalecer la gestión municipal mediante estrategias de simplificación administrativa, capacitación continua del personal y la adopción de tecnologías de la información que agilicen los procedimientos y mejoren la coordinación interna (Flores et al., 2023).

En cuanto a la satisfacción de los usuarios peruanos, se percibe un nivel medio, influenciado por la lentitud de los trámites, la poca orientación del personal y la deficiente atención al ciudadano; muchos usuarios no reciben formación sobre herramientas digitales, lo que dificulta el acceso a servicios en línea y genera desconfianza hacia la administración local. Esta situación refuerza la necesidad de implementar modelos de gestión municipal centrados en el usuario, con asistencia técnica constante, capacitación en plataformas virtuales y estrategias que promuevan la eficiencia y accesibilidad, buscando que los ciudadanos se sientan atendidos y recuperen la confianza en sus municipalidades (Flores et al., 2023).

Por otro lugar, un estudio realizado en Lima, reveló que la calidad de los servicios públicos presenta deficiencias significativas debido a problemas estructurales, escasez de recursos, infraestructura limitada y procesos administrativos ineficientes; estas deficiencias se reflejan en demoras en la atención, falta de personal capacitado, procedimientos burocráticos complejos y mantenimiento insuficiente de espacios públicos y equipamiento urbano; como consecuencia, la percepción ciudadana sobre la eficiencia de los servicios disminuye, afectando la confianza en las autoridades municipales y generando una imagen negativa de la gestión pública en la capital peruana (Osorio et al., 2024).

Por otro lado, la satisfacción de los usuarios Limeños es baja debido a la limitada accesibilidad a los servicios, la atención poco personalizada y la demora en la respuesta a sus necesidades, es por ello que, los ciudadanos perciben que sus expectativas no son atendidas de manera adecuada, especialmente en áreas como transporte público, seguridad, obras e infraestructura y registros civiles; esta situación genera frustración, desinterés en participar en procesos cívicos y un sentimiento general de descontento con la gestión municipal, lo que puede reducir la colaboración ciudadana y dificultar la implementación de políticas públicas efectivas (Osorio et al., 2024).

A nivel local, en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, lugar donde se desarrolló la investigación, se observa que la calidad de servicio presenta diversas dificultades; estas se reflejan en aspectos relacionados con el cumplimiento de los plazos de los trámites administrativos, la exactitud de los documentos emitidos, la rapidez en la atención al contribuyente y la percepción de honestidad y transparencia del personal; dichas situaciones se encuentran vinculadas a deficiencias en la planificación de los procesos internos, limitada distribución de la carga laboral, escaso uso de herramientas de seguimiento de expedientes y limitada promoción de valores éticos en el servicio público.

De igual manera, la satisfacción del usuario presentó problemas en aspectos relacionados con la claridad y transparencia de la información brindada, la efectividad de los canales de atención telefónica y digital, y el nivel de conformidad con la atención recibida durante los trámites administrativos; estas dificultades se asocian principalmente a la falta de estandarización en la orientación al contribuyente, limitada difusión de información visible sobre requisitos y costos, escaso uso de herramientas tecnológicas

para consultas virtuales y limitada promoción de una cultura organizacional centrada en el servicio al ciudadano.

Frente a la problemática identificada, se planteó el desarrollo de una propuesta y un plan de mejora orientados a fortalecer la calidad de servicio y optimizar la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto; en ese sentido, para la variable calidad de servicio, se propusieron acciones dirigidas a optimizar la planificación y control de los trámites, fortalecer la capacitación del personal en procedimientos tributarios y atención al usuario, estandarizar los procesos administrativos y promover prácticas de transparencia y ética institucional, contribuyendo a mejorar la eficiencia y confiabilidad del servicio.

A su vez, para la variable satisfacción del usuario, se plantearon estrategias orientadas a mejorar la claridad de la información brindada a los contribuyentes, fortalecer los canales de atención telefónica y digital, implementar mecanismos de orientación más accesibles y aplicar instrumentos de medición de satisfacción del usuario; de esta manera, se busca contribuir a mejorar la experiencia del contribuyente, fortalecer la confianza ciudadana y promover un servicio público más eficiente, accesible y orientado a las necesidades de la población.

Por todo lo expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? Y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la tangibilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? ¿Cuáles son las características de la confiabilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? ¿Cuáles son las características de la capacidad de respuesta en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? ¿Cuáles son las características de la seguridad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? ¿Cuáles son las características de la empatía en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? ¿Cuáles son las características de la información al ciudadano en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? ¿Cuáles son las características de los canales de atención en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad

Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? ¿Cuáles son las características del cumplimiento de expectativas en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026?

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 Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. Y como objetivos específicos: Identificar las características de la tangibilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. Describir las características de la confiabilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. Identificar las características de la capacidad de respuesta en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. Describir las características de la seguridad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. Describir las características de la empatía en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. Identificar las características de la información al ciudadano en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. Identificar las características de los canales de atención en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. Describir las características del cumplimiento de expectativas en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

La investigación tuvo una justificación teórica, ya que permitió analizar teorías actuales sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, contribuyendo al fortalecimiento del conocimiento teórico sobre su desarrollo y aplicación en entidades públicas municipales, específicamente en el área de Administración Tributaria. En tal sentido, se abordaron enfoques y conceptos clave que explicaron los principios y fundamentos de ambas variables, incluyendo sus dimensiones principales; en tal sentido, para la calidad de servicio se estudiaron las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, mientras que para la satisfacción del usuario

se revisaron las dimensiones de información al ciudadano, canales de atención y cumplimiento de expectativas; este análisis proporcionó un marco teórico sólido y actualizado que sirve como referencia para estudiantes, investigadores y profesionales del sector público, así como para futuras investigaciones relacionadas con la gestión municipal. Además, tuvo una justificación práctica, ya que los resultados de la investigación sirvieron para diseñar una propuesta y un plan de mejora orientados a optimizar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto; en tal sentido, para la variable calidad de servicio se propuso acciones como el fortalecimiento del control de los plazos de los trámites administrativos, la reducción de errores mediante la estandarización de procedimientos, la capacitación del personal en procedimientos tributarios y atención al ciudadano, la optimización de los procesos de atención para mejorar la rapidez del servicio y el fortalecimiento de la ética y transparencia en la atención al contribuyente; además, se plantearon acciones orientadas a mejorar la satisfacción del usuario, tales como el fortalecimiento de la claridad y transparencia de la información brindada, la mejora de los canales de atención telefónicos y digitales, la implementación de mecanismos de orientación al contribuyente y la aplicación de instrumentos de medición del nivel de satisfacción del usuario; de esta manera, la propuesta permitió identificar áreas críticas del servicio y plantear mejoras viables orientadas a fortalecer la confianza ciudadana y mejorar la gestión del servicio tributario municipal. Asimismo, tuvo una justificación metodológica, puesto que, la investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, bajo un diseño no experimental y de corte transversal; se empleó la técnica de la encuesta dirigida a los usuarios del área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, y como instrumento se elaboró un cuestionario estructurado de 25 ítems en escala Likert; además, se realizó la validación a través de juicio de expertos; en tal sentido, tres profesionales licenciados en administración, de los cuales dos de ellos tenían grado de doctor y uno grado de maestría en administración analizaron y aprobaron el cuestionario para su aplicación; asimismo, se evaluó el grado de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.749 para la variable calidad de servicio y de 0.739 para la variable satisfacción del usuario, lo que evidenció un excelente nivel de confiabilidad en ambos cuestionarios; en tal sentido, dichos instrumentos constituyen herramientas metodológicas claras, sistemáticas y replicables, útiles para futuras investigaciones en el ámbito de la gestión pública municipal.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variables: Calidad de servicio y satisfacción del usuario

Debido a la limitada disponibilidad de investigaciones internacionales sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en municipalidades, se consideró pertinente incluir estudios desarrollados en otras entidades públicas; tales como hospitales y organismos estatales; ya que comparten características similares en la prestación de servicios; permitiendo así fortalecer el análisis teórico y comparativo de la variable en el sector público.

Taípe y Tipanguano (2022) en su investigación presentado para optar el título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo Gerencial en la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador, desarrollaron el estudio titulado: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD Municipal del cantón Salcedo*; el cual tuvo como objetivo general: Evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD Municipal del Cantón Salcedo. La investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo de propuesta, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 65,000 habitantes del cantón Salcedo, de los cuales se trabajó con una muestra de 382 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, conformado por 15 ítems en escala tipo Likert. Los resultados evidenciaron que: El 29,6% indican que casi siempre el horario es el adecuado y se ajusta al tiempo, el 33,8% consideran que regularmente el tiempo de espera por todo el trámite es adecuado, el 31,9% manifiestan que regularmente la atención en las oficinas es rápida y no hacen colas, el 31,4% señalan que casi siempre el costo de los servicios es razonable, el 35,1% indican que casi siempre reciben un servicio de calidad, el 34,0% consideran que regularmente se mejoran los servicios en la municipalidad, el 33,5% manifiestan que casi siempre el personal atiende quejas y reclamos, el 30,4% indican que casi siempre se solucionan rápidamente los reclamos, el 34,3% consideran que regularmente se repiten las acciones que ocasionan quejas y reclamos, el 32,7% señalan que casi siempre los servicios prestados cumplen con sus expectativas, el 39,5% manifiestan que casi siempre se encuentran conformes con el personal de la municipalidad, el 34,6% consideran que regularmente es necesario

implementar más servicios en la municipalidad, el 37,7% indican que regularmente la información brindada es oportuna y permanente, el 34,6% señalan que regularmente se emplean medios adecuados para informar a la población, el 36,4% consideran que a veces se niega la información a la población. Se concluye que, aunque la calidad del servicio y la satisfacción del usuario se encuentran en niveles aceptables, es necesario implementar estrategias de mejora que fortalezcan el servicio público y permitan elevar la percepción positiva de los usuarios.

Pancho (2025), en su investigación previa a la obtención del título de magíster en gerencia hospitalaria en la Universidad Nacional de Chimborazo, en Ecuador, desarrolló el estudio titulado: *La calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes de la farmacia del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Santo Domingo del período diciembre 2024 y enero 2025*; planteó como objetivo general: Determinar la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes de la farmacia del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Santo Domingo en el período diciembre 2024 y enero 2025. La investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población consistió en 5,819 usuarios que recibieron servicios de la farmacia durante el período indicado, de los cuales se trabajó con una muestra probabilística de 90 pacientes, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 35 ítems validado por profesionales en gestión pública. Los resultados indicaron que: El 37,8% consideran que la atención correcta y sin errores se da de manera regular, el 34,4% consideran que la atención según el horario de atención es regular, el 36,7% consideran que la atención según el orden de llegada es regular, el 31,1% consideran que la atención sin discriminación es regular, el 35,6% consideran que la atención rápida es mala, el 36,7% consideran que la solución inmediata a su problema o dificultad es regular, el 38,9% consideran que el ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces es regular, el 36,7% consideran que la permanencia constante del personal en su servicio es regular, el 36,7% consideran que la confianza hacia el personal que le atendió es regular, el 31,1% consideran que los conocimientos del personal que los atendió se encuentran en un nivel regular, el 34,4% consideran que el tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios es regular, el 32,2% consideran que el respeto por la confidencialidad y discreción en la atención es regular, el 33,3% consideran que el trato afable y respetuoso al usuario es regular, el 33,3% consideran que la comprensión del

usuario sobre la medicación que está recibiendo es regular, el 33,3% consideran que la capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista es regular, el 40,0% consideran que el personal entiende su estado de salud y es comprensivo con su enfermedad es regular, el 36,7% consideran que el impacto visual del servicio de farmacia es regular, el 34,4% consideran que la señalización adecuada para ubicar el servicio es bueno, el 38,9% consideran que los baños disponibles y limpios son regular, el 35,6% consideran que la sala de espera adecuada y cómoda es regular, el 30,0% consideran que la atención con cuidado y precaución es buena, el 32,2% consideran que el trato amable y cortés es muy bueno, el 31,1% consideran que el respeto por la privacidad y confidencialidad es bueno, el 33,3% consideran que el respeto por el orden de llegada de los pacientes es bueno, el 31,1% consideran que el uniformado y aseado del personal es muy bueno, el 33,3% consideran que la eficacia en el servicio es bueno, el 36,7% consideran que la orientación en el servicio es buena, el 46,7% consideran que el ofrecimiento de charlas educativas es regular, el 35,6% consideran que la seguridad y dominio de la farmacoterapia es buena, el 37,8% consideran que el ofrecimiento de alternativas al tratamiento es regular, el 30,0% consideran que la limpieza y orden de las instalaciones es bueno, el 38,9% consideran que la iluminación y ventilación adecuada en la farmacia es bueno, el 33,3% consideran que la señalización adecuada de la farmacia es bueno, el 33,3% consideran que la seguridad de la farmacia es bueno. Se concluye que, mejorar la calidad del servicio en aspectos de atención, comunicación y eficiencia administrativa contribuye a aumentar la satisfacción de los pacientes, promoviendo un servicio más integral y confiable en la farmacia del CCQAHD-SD.

González (2024) en su investigación previa a la obtención del grado académico de magíster en administración pública en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en Ecuador, desarrolló el estudio titulado: *Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IEES Santa Elena*; planteó como objetivo general: Elaborar estrategias de mejora en la atención al usuario a través de un análisis de la satisfacción, con la finalidad de fortalecer la calidad del servicio público del Centro de Atención Universal del IEES Santa Elena. La investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo de propuesta, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población consistió en 49,410 personas entre personal administrativo y usuarios/afiliados, de los cuales se trabajó con una muestra de 90 personas, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento

un cuestionario validado de 26 ítems en escala ordinal tipo Likert. Los resultados indicaron que: El 34% tienen entre 41 y 50 años, el 66,7% consideran factible el modelo de servicio público, el 100% indica que los servicios no son ágiles, el 100% indica que los servicios web no son suficientes, el 100% indica que el personal tiene perfil adecuado, el 50% prioriza equipos, instalaciones, procesos y filas, el 66,7% indica existencia de normas de tiempo de respuesta, el 100% indica que no existe sistema de medición de satisfacción, el 66,7% indica que se realizan reuniones regulares, el 83,3% recibe capacitaciones según el puesto, el 100% indica que los recursos no son adecuados, el 55,6% medianamente satisfecho con atención del funcionario, el 64,4% medianamente satisfecho con servicios del IESS, el 66,7% medianamente satisfecho con servicios web, el 48,9% medianamente satisfecho con claridad de información, el 50% poco satisfecho con tiempo de espera, el 44,4% poco satisfecho con tiempo de atención, el 45,6% poco satisfecho con horario de atención, el 54,4% medianamente satisfecho con resultados del trámite, el 64,4% medianamente satisfecho con conocimiento del funcionario, el 58,9% medianamente satisfecho con trato del funcionario, el 62,2% medianamente satisfecho con ubicación del servicio, el 63,3% medianamente satisfecho con preparación del funcionario, el 65,6% medianamente satisfecho con calidad de información, el 67,8% medianamente satisfecho con interés y empatía del funcionario, el 90% muy satisfecho con el centro de atención IESS Santa Elena. Se concluye que, la implementación de estrategias orientadas a mejorar la calidad del servicio público permitirá incrementar la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, optimizando la eficiencia, la atención personalizada y la percepción positiva del servicio.

Antecedentes nacionales

Variables: Calidad de servicio y satisfacción del usuario

Julián (2025) en su tesis presentada para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, desarrolló la investigación titulada: *Propuesta de mejora de la calidad del servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, Junín, 2025*; la cual tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, Junín, 2025. La metodología empleada fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta y diseño no experimental de corte transversal. La población muestral estuvo conformada por 35

usuarios frecuentes de la municipalidad. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario en escala tipo Likert conformado por 36 ítems. Los resultados evidenciaron que: El 74,30% consideran que casi nunca la infraestructura del local de la municipalidad es moderna y adecuada para la prestación de servicios, el 65,70% indican que casi siempre el mobiliario y los equipos están en buen estado y funcionamiento, el 65,70% manifiestan que a veces los espacios están diseñados para ofrecer comodidad a los usuarios, el 60,00% consideran que casi nunca la disposición de las áreas de atención facilita la comodidad y permanencia de los ciudadanos, el 28,60% indican que casi nunca la apariencia del personal refleja profesionalismo y orden, el 74,30% señalan que casi siempre la señalización y limpieza contribuyen a una apariencia positiva del servicio, el 57,10% consideran que casi nunca el personal cuenta con formación adecuada para desempeñar sus funciones, el 60,00% indican que casi nunca perciben capacitación del personal para mejorar la calidad del servicio, el 45,70% manifiestan que a veces el personal es eficiente en la resolución de trámites y consultas, el 62,90% señalan que casi siempre el personal es eficiente en la atención de solicitudes de los ciudadanos, el 40,00% consideran que casi nunca la municipalidad brinda un servicio confiable y oportuno, el 82,90% indican que casi siempre los trabajadores demuestran compromiso con la atención y satisfacción de los ciudadanos, el 42,90% manifiestan que casi siempre el personal trata a los usuarios con cortesía y respeto, el 54,30% consideran que a veces la actitud del personal genera confianza y una experiencia agradable, el 45,70% señalan que casi nunca el personal es comprensible en la gestión de los trámites, el 68,60% indican que casi siempre los trabajadores muestran accesibilidad para solucionar necesidades de los usuarios, el 51,40% consideran que casi nunca la municipalidad comunica adecuadamente los procedimientos, el 42,90% manifiestan que a veces la información brindada es clara, precisa y fácil de comprender, el 48,60% consideran que casi nunca el valor del servicio justifica el tiempo y esfuerzo del trámite, el 57,10% indican que casi nunca están satisfechos con la atención recibida según sus expectativas, el 51,40% manifiestan que casi nunca la municipalidad proyecta una imagen de eficiencia y confianza, el 77,10% señalan que a veces la imagen corporativa refleja compromiso y profesionalismo, el 65,70% consideran que casi nunca la eficiencia operativa permite realizar trámites en tiempo razonable, el 31,40% indican que casi siempre la eficiencia operativa contribuye a una atención rápida y sin complicaciones, el 57,10% consideran que casi nunca la adecuación del servicio responde a sus necesidades como usuarios, el 71,40% indican que casi nunca la oferta de servicios se adapta a las

demandas de la comunidad, el 34,30% manifiestan que los servicios ofrecidos casi nunca o casi siempre son coherentes con lo prometido, el 54,30% señalan que casi siempre la información brindada refleja fielmente la realidad del servicio, el 28,60% consideran que nunca o a veces el personal tiene capacidad efectiva para resolver problemas, el 31,40% indican que a veces la municipalidad responde con rapidez ante inconvenientes, el 68,60% consideran que casi nunca existe intención de volver a usar el servicio por satisfacción, el 77,10% indican que casi nunca existe intención de volver a usar el servicio por la calidad de atención, el 77,10% manifiestan que casi siempre recomendarían los servicios de la municipalidad a otros ciudadanos, el 34,30% señalan que a veces los servicios ofrecidos valen la pena recomendarse, el 82,90% consideran que casi nunca sienten resistencia al cambio en los servicios municipales, el 62,90% indican que a veces presentan resistencia al cambio en los procesos y servicios municipales. Se concluye que existen problemas relevantes en la calidad del servicio y en la satisfacción del usuario, por lo que se planteó una propuesta de mejora orientada a optimizar la atención, fortalecer la comunicación institucional y promover una gestión municipal más eficiente, con el fin de elevar la satisfacción ciudadana.

Vargas (2025) en su tesis presentada para optar el título profesional de licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, desarrolló la investigación titulada: *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción de los contribuyentes en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad distrital de Mazamari, Satipo, Junín*; la cual tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la calidad del servicio para la satisfacción de los contribuyentes en la municipalidad distrital de Mazamari, provincia de Satipo, Junín, 2025. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta y diseño no experimental de corte transversal. La población muestral estuvo conformada por 15 contribuyentes. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario en escala tipo Likert compuesto por 19 ítems. Los resultados evidenciaron que: El 53.33% indicaron que casi siempre el personal atiende con amabilidad y profesionalismo; el 40.00% manifestaron que a veces el personal demuestra estar capacitado para resolver las dudas y consultas, el 40.00% explicaron que casi siempre el personal es capaz de resolver eficientemente algún problema que se presente, el 40.00% señalaron que a veces el tiempo de espera para ser atendido es razonable, el 40.00% indicaron que siempre la atención recibida es rápida y eficiente, el

53.33% manifestaron que casi siempre los procesos de trámites son claros y bien organizados, el 33.33% explicaron que casi siempre y a veces logran completar los trámites de manera inmediata y sin demoras, el 40.00% señalaron que casi siempre el personal brinda una comunicación efectiva, el 40.00% manifestaron que casi siempre el personal demuestra la capacidad para anticipar y resolver problemas de manera proactiva, el 40.00% explicaron que casi siempre el personal acude al trabajo en equipo y busca ayuda de sus compañeros, el 40.00% indicaron que a veces el personal plantea alternativas para resolución de problemas, el 33.33% manifestaron que casi siempre y a veces se sienten satisfechos con la atención brindada por el personal, el 53.33% explicaron que casi siempre sienten satisfacción con el servicio recibido por el personal, el 40.00% señalaron que casi siempre el tiempo de respuesta ante una solicitud es razonable, el 40.00% indicaron que casi siempre los horarios de atención son adecuados para realizar algún trámite, el 33.33% manifestaron que casi siempre la disponibilidad de información es accesible, el 46.67% explicaron que a veces el sitio de la oficina presenta inconvenientes para realizar trámites, el 33.33% indicaron que a veces el personal brinda confianza, y el 46.67% manifestaron que casi siempre la Gerencia de Administración Tributaria respeta la privacidad del contribuyente. Se concluye que la calidad del servicio incide directamente en la satisfacción del contribuyente, por lo que se planteó una propuesta de mejora orientada a optimizar la atención, fortalecer la comunicación institucional y promover una gestión tributaria más eficiente, con el propósito de elevar el nivel de satisfacción ciudadana.

Villalobos (2024) en su tesis presentada para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, desarrolló la investigación titulada *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad de centro poblado menor Pueblo Nuevo de Conta, distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024*; la cual tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, Distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024. La investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta y diseño no experimental de corte transversal. La población muestral estuvo conformada por 50 usuarios recurrentes. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 18 ítems en escala tipo Likert. Los resultados evidenciaron que: El 64% de los usuarios están

en desacuerdo en que la municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos, el 70% de los usuarios están de acuerdo en que las instalaciones físicas de la municipalidad son atractivas y cómodas, el 68% de los usuarios están de acuerdo en que el personal es transparente en la información que brinda, el 78% de los usuarios están totalmente de acuerdo en que el personal cumple con el horario de trabajo establecido, el 76% de los usuarios están en desacuerdo en que los procesos de servicio de la municipalidad son rápidos, el 72% de los usuarios están totalmente de acuerdo en que el personal brinda una solución efectiva frente a un problema, el 78% de los usuarios están totalmente de acuerdo en que el personal inspira confianza, el 80% de los usuarios están de acuerdo en que el personal demuestra amabilidad en la atención, el 82% de los usuarios están de acuerdo en que el personal brinda una atención personalizada acorde a las necesidades, el 66% de los usuarios están de acuerdo en que el personal aplica un adecuado lenguaje no verbal al brindar el servicio, el 76% de los usuarios están de acuerdo en que el personal no presenta dificultades para realizar su trabajo, el 74% de los usuarios están totalmente de acuerdo en que el personal realiza los trámites en un menor tiempo de lo establecido, el 76% de los usuarios están en desacuerdo en que el personal busca la mejora continua en los procesos de servicio, el 72% de los usuarios están totalmente de acuerdo en que el personal toma en cuenta las recomendaciones de los usuarios, el 64% de los usuarios están de acuerdo en que el personal brinda una comunicación clara y precisa, el 72% de los usuarios están en desacuerdo en que el personal mantiene un lenguaje verbal adecuado, el 80% de los usuarios están de acuerdo en que el personal recurre al trabajo en equipo frente a dificultades, el 78% de los usuarios están de acuerdo en que el personal demuestra proactividad anticipándose a los problemas. Se concluye que la municipalidad presenta deficiencias en la prestación del servicio, debido principalmente a la insuficiencia de personal y a la carencia de equipos tecnológicos modernos como computadoras e impresoras, lo que retrasa los trámites administrativos; asimismo, se identificó un uso inadecuado del lenguaje verbal por parte del personal, lo cual afecta negativamente la satisfacción del usuario.

Antecedentes regionales y/o locales

Calidad de servicio y satisfacción del usuario

Debido a la limitada disponibilidad de investigaciones regionales y/o locales sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en municipalidades, se consideró pertinente incluir estudios desarrollados en otras entidades públicas, tales como hospitales

y organismos estatales, ya que comparten características similares en la prestación de servicios; permitiendo así fortalecer el análisis teórico y comparativo de la variable en el sector público.

Medina (2024), en su tesis presentada para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, desarrolló la investigación 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*; cuyo objetivo general fue: 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 enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta y diseño no experimental de corte transversal. La población muestral estuvo conformada por 50 usuarios del área de Rentas. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 17 preguntas en escala tipo Likert. Los resultados evidenciaron que, el 38.00% de los usuarios mencionaron que casi siempre el tiempo de espera para ser atendidos en el área de rentas de la municipalidad es razonable, el 48.00% de los usuarios mencionaron que siempre la atención recibida en el área de rentas es rápida y eficiente, el 62.00% de los usuarios consideraron que siempre los procesos de trámites en el área de rentas son claros y bien organizados, el 60.00% de los usuarios mencionaron que siempre se logra completar los trámites de manera inmediata y sin demoras innecesarias, el 54.00% de los usuarios consideraron que siempre los trámites se realizan con facilidad y sin mucha burocracia, el 68.00% de los usuarios consideraron que siempre el personal del área de rentas atiende con amabilidad y profesionalismo; el 54.00% de los usuarios mencionaron que siempre el personal demuestra estar capacitado para resolver dudas y consultas; el 42.00% de los usuarios mencionaron que siempre el equipo de trabajo resuelve eficientemente los problemas presentados; el 50.00% de los usuarios consideraron que siempre los problemas o consultas son solucionados en un plazo adecuado, el 44.00% de los usuarios mencionaron que siempre quedan satisfechos con la atención y el manejo de sus solicitudes, el 52.00% de los usuarios mencionaron que siempre sienten satisfacción con la calidad del servicio recibido en el área de rentas, el 48.00% de los usuarios consideraron que siempre recomendarían el servicio por la calidad de atención recibida, el 46.00% de los usuarios mencionaron que siempre realizan visitas frecuentes para utilizar nuevamente el servicio del área de rentas, el 62.00% de los usuarios consideraron que siempre el

sistema de trámite brinda facilidad para acceder a los servicios, el 66.00% de los usuarios consideraron que siempre los horarios de atención son adecuados para realizar los trámites, el 62.00% de los usuarios consideraron que siempre la información para realizar trámites es accesible y clara, el 70.00% de los usuarios consideraron que siempre la ubicación de la oficina de rentas presenta inconvenientes para realizar trámites. Se concluye que, si bien una parte significativa de los usuarios percibe una atención adecuada, aún persisten limitaciones relacionadas con el tiempo de espera debido a la insuficiencia de personal, así como la ausencia de un manual formal de quejas y reclamos que permita una atención más eficiente y soluciones oportunas, lo cual justifica la formulación de una propuesta de mejora orientada a elevar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Copia (2022) en su tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, desarrolló la investigación titulada *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022*, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la población vulnerable atendida por dicha red de salud. La investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 500 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra de 217. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 18 ítems. Pero se tomaron en cuenta los resultados descriptivos por variable: El 50% de los usuarios se ubicó en un nivel medio de calidad de servicio, el 52% de los usuarios presentó un nivel medio de satisfacción, el 26% un nivel bajo y el 22% un nivel alto. Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, lo que resalta la transcendencia de fortalecer los procesos de atención para mejorar la percepción y experiencia de los usuarios en el sector salud público.

Lozano (2024), en su tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, desarrolló la investigación titulada *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consultorios externos en un hospital, Loreto, 2024*, cuyo objetivo general fue: Determinar el nexo de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de consultorios externos en un hospital de Loreto, 2024. La

investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 163 usuarios, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 34 ítems, el cual fue validado por juicio de expertos y presentó un nivel alto de confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados de la estadística descriptiva evidenciaron que: El 73,6% de los encuestados consideran que la calidad de los servicios es deficiente, el 73,6% de los usuarios califican su nivel de satisfacción como deficiente, el 63,8% de los usuarios perciben la dimensión de fiabilidad como deficiente, el 70,6% de los encuestados consideran que la capacidad de respuesta es deficiente, el 54,0% de los usuarios califican la dimensión de seguridad como deficiente, el 54,0% de los encuestados consideran que la empatía brindada es deficiente, el 59,5% de los usuarios perciben los elementos tangibles como regulares, el 67,5% de los encuestados consideran que la atención administrativa es deficiente, el 85,3% de los usuarios califican la atención médica como deficiente. Se concluye que la calidad del servicio se relaciona de manera directa con la satisfacción de los usuarios, por lo que resulta necesario fortalecer los procesos de atención en los consultorios externos a fin de mejorar la percepción y experiencia de los usuarios del sistema de salud pública.

2.2. Bases teóricas

Variable 1. Calidad de servicio

La calidad de servicio se desarrolla como un nivel de atención orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, mediante un trato respetuoso, una comunicación clara y una ejecución coherente de los procedimientos establecidos, permitiendo que la atención mantenga continuidad y orden en cada interacción; a través de prácticas responsables y actitudes adecuadas del personal, favorece una experiencia positiva que fortalece la percepción institucional; dentro de la gestión organizacional, mantiene relación directa con la confianza y la credibilidad que los usuarios depositan en la organización (Rubio & Pineda, 2023).

La calidad de servicio se consolida a lo largo de todo el proceso de atención, desde el primer contacto hasta la finalización del servicio, integrando conductas profesionales, cumplimiento de normas y coherencia en el desarrollo de las tareas asignadas; mediante acciones constantes y alineadas con los objetivos institucionales, favorece estabilidad y uniformidad en la atención brindada; de esta manera, contribuye a generar satisfacción,

respeto y valoración positiva en quienes reciben el servicio (Figuerola & Zaldumbide, 2023).

La calidad de servicio sostiene el fortalecimiento del desempeño institucional al promover experiencias favorables y reducir niveles de inconformidad; a través de la mejora continua de los procesos y la actuación responsable del personal, impulsa una cultura organizacional orientada al usuario; en el desarrollo institucional, permite mantener relaciones sólidas, confianza permanente y coherencia entre lo que la organización proyecta y lo que efectivamente ofrece en cada servicio prestado.

Importancia de la calidad del servicio

La importancia de la calidad del servicio se vincula con el nivel de percepción que los usuarios construyen a partir de cada interacción con la organización, mediante una atención coherente, ordenada y alineada con normas establecidas; a través de prácticas responsables y respuestas oportunas, favorece una relación sólida entre la institución y quienes acceden a sus servicios; dentro del funcionamiento organizacional, mantiene coherencia entre procesos internos y expectativas externas, permitiendo que la atención refleje seriedad, compromiso y profesionalismo de manera constante (Flores & Cancino, 2024).

La importancia de la calidad del servicio se sostiene en la capacidad institucional para garantizar experiencias satisfactorias durante todo el proceso de atención, desde el contacto inicial hasta la finalización del servicio ofrecido; mediante conductas adecuadas del personal y procedimientos claros, permite reducir errores, confusiones y percepciones negativas; en el contexto organizacional, contribuye a fortalecer la imagen institucional y a mantener relaciones estables con los usuarios a lo largo del tiempo (Flores et al., 2024).

La importancia de la calidad del servicio se manifiesta en el rol que cumple dentro de la gestión organizacional, al facilitar el cumplimiento de objetivos relacionados con atención, fidelización y confianza; a través de acciones coordinadas y coherentes, permite mantener uniformidad en el trato y en la ejecución de tareas; en el desarrollo institucional, asegura consistencia entre lo planificado y lo ejecutado, favoreciendo una atención alineada con principios organizacionales.

Beneficios de la calidad de servicio

La calidad de servicio aporta beneficios claros pues al lograr mejores profesos de atención, entonces los usuarios perciben una atención de calidad; es decir cuando los procesos de servicio están organizados, y fácil de comprender, entonces los ciudadanos tienden a generar opiniones positivas sobre la institución; al implementar prácticas consistentes y responsables, se fortalecen vínculos de confianza y credibilidad entre los usuarios y la organización; de igual manera, dentro del entorno institucional, se favorece que los beneficiarios reconozcan y valoren el servicio que se les brinda, creando una relación más cercana y confiable (Forero & Neme, 2021).

Del mismo modo, una alta calidad de servicio puede generar beneficios al disminuir errores, malentendidos y reclamos durante los trámites, lo que hace que los procesos se desarrollen de manera más ordenada y sin interrupciones innecesarias; es decir, al seguir procedimientos claros y mantener una comunicación adecuada, los servicios se mantienen constantes y confiables para los usuarios; además, desde la perspectiva de la organización, estas acciones ayudan a fortalecer la reputación institucional y a conservar relaciones más estables y satisfactorias con los ciudadanos, fomentando así la confianza y la percepción positiva hacia la entidad (Miranda et al., 2021).

Los beneficios de la calidad de servicio se relacionan con el fortalecimiento del desempeño institucional, al promover prácticas orientadas a la mejora continua y al cumplimiento responsable de las funciones asignadas; mediante una atención consistente y alineada con los objetivos organizacionales, favorece la satisfacción del usuario y el posicionamiento de la institución; en el desarrollo organizacional, permite consolidar una cultura enfocada en la excelencia del servicio prestado.

Dimensión 1. Tangibilidad

La tangibilidad es la condición visible del servicio expresada a través de los elementos físicos que rodean la atención, como el espacio, los recursos materiales y la apariencia general del entorno, permitiendo al usuario formarse una percepción directa desde el primer contacto; estos aspectos observables transmiten orden, cuidado y formalidad; dentro del contexto organizacional, la presencia física del servicio mantiene coherencia entre la imagen institucional y la experiencia que recibe el usuario durante la atención (Solis, 2023).

La tangibilidad es una característica perceptible del servicio basada en la presencia y estado de los elementos materiales que acompañan el proceso de atención, facilitando una evaluación inmediata del entorno; los componentes físicos presentes refuerzan sensaciones de organización y preparación; en la dinámica institucional, este factor visual respalda la credibilidad del servicio y contribuye a una experiencia alineada con los estándares establecidos (Heredia et al., 2024).

La tangibilidad es un atributo del servicio asociado a aquello que puede observarse y valorarse directamente, incluyendo condiciones del espacio, recursos disponibles y presentación general; estos elementos permiten anticipar el nivel de orden y profesionalismo de la atención; dentro de la gestión organizacional, la dimensión tangible actúa como soporte físico que acompaña y refuerza la calidad del servicio ofrecido.

Indicador 1. Infraestructura del área

La infraestructura del área es el espacio físico destinado al desarrollo de las actividades de atención y trabajo, conformado por ambientes que permiten organización, desplazamiento adecuado y condiciones básicas para el servicio; la distribución del espacio, la iluminación y el orden favorecen un entorno funcional; dentro de la organización, el acondicionamiento del área guarda relación con la planificación institucional y con la forma en que se estructuran las tareas cotidianas (Caguana et al., 2022).

La infraestructura del área es una base física que sostiene el funcionamiento del servicio, integrada por ambientes diseñados para facilitar el desempeño del personal y la permanencia del usuario; los espacios adecuados permiten continuidad en las actividades y reducen interferencias operativas; en el contexto institucional, este componente físico respalda la eficiencia del trabajo y la coherencia entre los procesos internos y la atención ofrecida (Armas et al., 2024).

La infraestructura del área es un soporte material que permite ejecutar funciones con claridad y seguridad, considerando el uso apropiado del espacio disponible y su adecuación a las necesidades del servicio; un entorno organizado favorece orden en las actividades diarias; dentro de la dinámica organizacional, el estado del área física influye en la percepción de formalidad y en la experiencia general del usuario.

Indicador 2. Estado de los equipos

El estado de los equipos es la condición operativa de los recursos tecnológicos y materiales utilizados en la prestación del servicio, relacionada con su funcionamiento, conservación y disponibilidad para el personal; herramientas en condiciones adecuadas permiten continuidad en las tareas; dentro del entorno organizacional, este aspecto respalda la estabilidad de los procesos y el desarrollo ordenado de las actividades asignadas (Botines & Briones, 2024).

El estado de los equipos es una situación técnica que permite ejecutar funciones sin interrupciones frecuentes, considerando la ausencia de fallas, el mantenimiento oportuno y la correcta utilización de los recursos; los equipos funcionales facilitan precisión y fluidez en el trabajo; en la organización, este factor sostiene la confiabilidad del servicio y el cumplimiento adecuado de las responsabilidades laborales (Fajardo, Vera & Pinto, 2025).

El estado de los equipos es un referente visible del control interno sobre los recursos disponibles, asociado al cuidado y responsabilidad institucional; herramientas conservadas proyectan seguridad y organización durante la atención; dentro de la gestión organizacional, esta condición permite sostener la continuidad operativa, respaldar el desempeño del personal y mantener coherencia entre los estándares establecidos y la práctica cotidiana.

Indicador 3. Presentación del personal

La presentación del personal es la apariencia con la que los trabajadores desarrollan la atención, vinculada al cuidado personal, la higiene y el cumplimiento de normas institucionales; una imagen ordenada favorece una percepción positiva desde el primer contacto; dentro de la organización, este aspecto visual acompaña la identidad institucional y la forma en que se proyecta el servicio hacia el usuario (Vera & Armijos, 2025).

La presentación del personal es una expresión visible del orden y la formalidad en el desempeño laboral, asociada al uso adecuado de vestimenta y a la coherencia con los lineamientos establecidos; la imagen cuidada transmite respeto y seriedad en la interacción; en el contexto institucional, este factor refuerza la credibilidad del servicio y la confianza del usuario (Cordero, Erazo & Bermeo, 2023).

La presentación del personal es un componente perceptible que complementa el desarrollo de las funciones laborales, integrando apariencia y conducta durante la atención; una imagen alineada con la institución favorece coherencia entre comportamiento y servicio ofrecido; dentro de la dinámica organizacional, este elemento visible respalda la percepción de profesionalismo y contribuye a una experiencia ordenada y consistente.

Dimensión 2. Confiabilidad

La confiabilidad es la condición del servicio basada en la estabilidad de las acciones ejecutadas durante la atención, caracterizada por la aplicación constante de normas y procedimientos previamente establecidos, manteniendo correspondencia entre lo previsto y lo realizado; dicha condición se expresa en la uniformidad del comportamiento operativo y en la ausencia de variaciones arbitrarias; se sustenta en la permanencia de criterios definidos que guían la actuación durante el proceso de atención (Acosta, Palacios & Félix, 2023).

La confiabilidad es un atributo asociado a la continuidad de prácticas organizativas regulares, donde las acciones conservan la misma forma de ejecución independientemente del contexto o del personal involucrado; este atributo se identifica por la permanencia de pautas claras y por la coherencia en la secuencia de los procedimientos; se vincula con la constancia en la aplicación de lineamientos establecidos que orientan el desarrollo del servicio (Delgado et al., 2023).

La confiabilidad es una propiedad vinculada a la previsibilidad del funcionamiento operativo, caracterizada por la repetición controlada de acciones dentro de un mismo esquema de trabajo; esta propiedad se reconoce por la congruencia entre los lineamientos establecidos y su aplicación práctica; se asocia a la estabilidad conceptual del servicio, manteniendo definición clara y consistente en su forma de actuación.

Indicador 1. Cumplimiento de plazos

El cumplimiento de plazos es la capacidad de finalizar actividades dentro de los límites temporales establecidos; integra la puntualidad y el respeto a los tiempos asignados, asegurando que cada acción se complete en el momento previsto; mantiene un control estricto sobre la duración de los procesos, evitando retrasos o extensiones; la ejecución se ajusta al calendario previsto, garantizando que la secuencia temporal de las

operaciones permanezca ordenada y coherente; cada etapa se realiza de manera que la totalidad del proceso respeta los intervalos definidos (Cervantes, Lara & Gómez, 2021).

El cumplimiento de plazos es la habilidad de coordinar acciones de manera que cada etapa se desarrolle dentro del tiempo estimado; vincula la duración de actividades con la secuencia de ejecución para mantener coherencia operativa; permite que los tiempos asignados sirvan como marco de referencia que guía la acción; la puntualidad se integra como elemento central que organiza la sucesión de tareas; cada acto contribuye a que el desarrollo general del proceso no sufra dilaciones; los intervalos de tiempo se respetan estrictamente, consolidando la armonía temporal (Colombo, 2019).

El cumplimiento de plazos es la capacidad de mantener uniformidad en la ejecución temporal de procesos complejos; asegura que la duración de cada acción no se prolongue más allá de lo previsto; el tiempo actúa como límite que regula la progresión de actividades; cada etapa avanza de manera previsible, evitando desviaciones que puedan afectar la secuencia; la sincronización entre inicio y conclusión se mantiene constante; la exactitud temporal garantiza continuidad en la ejecución general.

Indicador 2. Trámites sin errores

Los trámites sin errores son la ejecución precisa y cuidadosa de cada procedimiento administrativo que asegura la correcta elaboración de documentos y registros; mantiene uniformidad en la información y previene omisiones o inconsistencias; integra normas, lineamientos y protocolos que garantizan confiabilidad; requiere coordinación entre áreas y responsabilidad del personal para cumplir cada etapa de manera eficiente; consolida procesos que fortalecen la estabilidad, seguridad y eficiencia institucional; permite que todas las gestiones se realicen correctamente y sin fallas; constituye la base de un funcionamiento administrativo confiable y organizado (Correa & Vélez, 2023).

Los trámites sin errores son la aplicación sistemática de procedimientos internos que asegura uniformidad y exactitud en todas las tareas administrativas; contempla la supervisión de documentos, registros y gestiones para evitar errores; integra normas y protocolos claros que facilitan consistencia; exige coordinación entre áreas y personal capacitado; consolida prácticas que fortalecen la confiabilidad institucional y previenen retrabajos; mantiene la precisión y seguridad en la información; garantiza que los procesos administrativos se desarrollen de manera eficiente y confiable (Cruz, 2022).

Los trámites sin errores son la realización responsable y continua de cada etapa administrativa que asegura exactitud y cumplimiento de lineamientos; integra la verificación permanente de documentos y registros para prevenir omisiones; aplica normas, protocolos y controles internos que consolidan uniformidad; coordina efectivamente áreas y personal para mantener eficiencia; fortalece la confiabilidad y seguridad institucional; permite estabilidad en la gestión administrativa y confianza en los resultados; en resumen, es la medida del cumplimiento efectivo de todos los procesos y procedimientos internos.

Indicador 3. Consistencia del servicio

La consistencia del servicio es la prestación uniforme de atención y ejecución de procesos que asegura calidad y confiabilidad en cada interacción; integrando procedimientos claros, protocolos establecidos y coordinación entre áreas, permite que los resultados sean predecibles y estables; fortaleciendo la eficiencia operativa y la profesionalidad del personal, asegura que las gestiones se desarrollen de manera organizada y ordenada; consolidando normas y prácticas coherentes, facilita la continuidad de los servicios (Delgado, Valenzuela & Portilla, 2023).

La consistencia del servicio es la estabilidad en la ejecución de cada procedimiento que garantiza uniformidad y coherencia en los resultados; aplicando lineamientos internos y controles claros, asegura que las operaciones se desarrollen correctamente y sin desviaciones; involucra supervisión efectiva y participación del personal en la coordinación de actividades; integrando procesos y protocolos, refuerza la eficiencia institucional y la seguridad de la información; de esta forma, contribuye a la profesionalidad y organización de los servicios (Demarquet & Chedraui, 2022).

La consistencia del servicio es la continuidad y armonía en la atención y en los procesos que asegura experiencias predecibles y confiables para los usuarios; incorporando normas, protocolos y procedimientos aplicados de manera uniforme, refuerza la profesionalidad, eficiencia y estabilidad institucional; coordinando eficazmente áreas y supervisión del personal, mantiene uniformidad en los resultados y seguridad en las gestiones; promoviendo prácticas coherentes y estructuradas, consolida la organización interna y la estabilidad de los servicios.

Dimensión 3. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta se entiende como la habilidad para actuar de manera rápida y organizada frente a cualquier solicitud; es decir, permite que la atención se concentre en el momento adecuado y se mantenga dentro de un marco de tiempo definido; de esta manera, la reacción se desarrolla con prontitud y continuidad, sin interrupciones que afecten la calidad del servicio; además, integra la relación entre demanda y respuesta como un proceso completo, asegurando que cada acción se lleve a cabo de manera directa y coherente; de este modo, la atención mantiene un ritmo constante y ordenado, donde la eficacia temporal se convierte en un elemento central durante toda la prestación del servicio (Gómez, Benavides & Luque, 2023).

A su vez, la capacidad de respuesta implica la facultad de actuar de forma inmediata y adecuada ante requerimientos específicos; entonces, la atención se centra en el instante preciso de la necesidad y se sostiene sin quiebres ni retrasos; cada reacción se produce respetando los márgenes de tiempo establecidos, conectando la rapidez con la continuidad de la acción; además, cada etapa del proceso se ejecuta con consistencia temporal, manteniendo un ritmo uniforme que evita variaciones que puedan afectar la eficacia de la respuesta; de esta forma, se asegura que la atención cumpla con los tiempos requeridos por los usuarios (Calla et al., 2023).

La capacidad de respuesta es la habilidad para generar reacciones inmediatas ante demandas específicas; concentra la acción en cumplir los tiempos previstos sin alteraciones; mantiene continuidad en la atención y coherencia en cada acto; asegura que la respuesta no se diluya ni se interrumpa; permite que la acción se mantenga alineada con el momento requerido; integra la velocidad con la estabilidad temporal de la atención; cada acción se produce de manera ordenada y directa; la prontitud se consolida como elemento central que define la eficiencia de la reacción.

Indicador 1. Rapidez en atención

La rapidez en atención es la ejecución inmediata de las acciones requeridas durante la prestación del servicio, caracterizada por tiempos breves de respuesta y continuidad en el desarrollo de las tareas asignadas; dicha ejecución mantiene fluidez operativa y evita pausas prolongadas; el proceso se desarrolla con dinamismo constante, respetando el orden de las solicitudes y manteniendo agilidad en cada intervención realizada durante la atención (Cevallos & Escobar, 2023).

La rapidez en atención es un rasgo asociado a la prontitud con que se atienden los requerimientos del usuario, definida por la agilidad en la gestión de solicitudes y por la secuencia constante de intervenciones; este rasgo se reconoce por la celeridad aplicada en cada etapa del proceso; la interacción mantiene ritmo sostenido, evitando retrasos que interrumpan el desarrollo normal de las actividades previstas (Núñez & Villanueva, 2023).

La rapidez en atención es una propiedad vinculada al manejo eficiente del tiempo durante la atención, expresada mediante respuestas oportunas y ejecución ágil de las actividades; esta propiedad se identifica por la continuidad del proceso sin demoras innecesarias; el desarrollo del servicio conserva dinamismo operativo, manteniendo coherencia temporal entre cada acción realizada y la solicitud presentada.

Indicador 2. Solución de trámites

La solución de trámites es la finalización completa de las gestiones administrativas solicitadas, definida por el cierre claro y determinado de cada procedimiento conforme a lo establecido; dicha finalización mantiene orden en la secuencia de acciones desarrolladas; el trámite atendido alcanza una condición definida cuando todas las etapas previstas han sido ejecutadas de manera íntegra y sin interrupciones que alteren su conclusión (Espinoza, 2022).

La solución de trámites es un rasgo asociado a la culminación formal de los procesos administrativos, caracterizado por la resolución concreta de cada solicitud presentada; este rasgo se reconoce por la ausencia de gestiones inconclusas; el desarrollo administrativo mantiene coherencia interna, permitiendo que cada trámite avance hasta su término bajo criterios previamente fijados (Espinoza & Rodríguez, 2023).

La solución de trámites es una propiedad vinculada a la definición administrativa de las solicitudes atendidas, expresada mediante resultados claros y procedimientos cerrados; esta propiedad se identifica por la aplicación ordenada de normas y pasos establecidos; la gestión mantiene claridad estructural, evitando prolongaciones innecesarias y conservando precisión en el cierre de cada trámite realizado.

Indicador 3. Atención oportuna

La atención oportuna se refiere a brindar la respuesta en el momento adecuado frente a una solicitud concreta, considerando el tiempo que requiere cada tipo de trámite

y respetando el orden establecido para su atención; es decir, la acción se desarrolla sin retrasos ni anticipaciones innecesarias, procurando que coincida con la necesidad presentada por el usuario; al respetar los plazos definidos, se asegura que la intervención se produzca justo cuando resulta pertinente, logrando así que la atención cumpla su propósito de manera eficaz (Gómez et al., 2021).

De manera similar, la atención oportuna implica que cada demanda sea atendida con un tiempo de respuesta adecuado, respetando turnos, prioridades y la secuencia lógica de los procesos; entonces, la ejecución de las acciones se ajusta al momento esperado, evitando retrasos o desajustes que puedan alterar la normalidad del servicio; en este sentido, se mantiene un equilibrio entre la solicitud recibida y la intervención realizada, garantizando que los usuarios reciban la atención en el instante preciso (Gómez et al., 2024).

Los autores coinciden en que, la atención oportuna consiste en responder a las solicitudes respetando los tiempos necesarios para su correcta resolución, asegurando coherencia entre la urgencia de la demanda y la respuesta proporcionada; la intervención se sitúa dentro del intervalo de tiempo adecuado para cada situación, de modo que la prestación conserve un orden cronológico y precisión temporal durante todo el proceso; de esta manera, se logra consistencia en la gestión del tiempo y se garantiza que la atención cumpla con lo esperado por los usuarios.

Dimensión 4. Seguridad

La seguridad es la protección integral que garantiza la integridad física, psicológica y material dentro de la organización; incluye la implementación de medidas preventivas, protocolos de acción y controles internos; asegurando que el personal pueda desempeñar sus funciones en un entorno estable; de esta forma se fortalece la confianza en los procedimientos institucionales y mantiene la continuidad de las operaciones; integrando prácticas coordinadas que reducen riesgos y previenen situaciones que puedan afectar el normal funcionamiento del organismo (Abarca, Barreto & Díaz, 2022).

La seguridad es la aplicación constante de normas y procedimientos que resguardan al personal y los recursos de la institución; abarca medidas de prevención y vigilancia que aseguran estabilidad y protección; consolidando prácticas que permiten operar en condiciones controladas y confiables; involucra supervisión, protocolos claros y coordinación entre áreas; contribuyendo a un entorno seguro donde los riesgos se

minimizan; mantiene la integridad institucional y refuerza la confianza interna en cada gestión (Arcentales & Avila, 2021).

La seguridad es la garantía de condiciones estables y protegidas para el desarrollo de actividades; integra medidas preventivas, controles internos y supervisión constante que reducen vulnerabilidades; asegurando que el personal y los recursos se mantengan protegidos en todo momento; promueve prácticas organizadas que facilitan la prevención de incidentes; fortaleciendo la eficiencia operativa y la estabilidad institucional, el cual permite que los procesos se desarrollen con tranquilidad y confianza dentro de la organización.

Indicador 1. Conocimiento del personal

El conocimiento del personal es la comprensión y dominio que los colaboradores tienen sobre sus funciones, procedimientos y responsabilidades; incluye capacitación, actualización de habilidades y familiaridad con normativas internas; asegurando que las tareas se realicen con eficiencia y exactitud; permite la correcta aplicación de protocolos y lineamientos; facilita la coordinación entre áreas y la resolución de problemas (Flores et al., 2023).

El conocimiento del personal es la capacidad del trabajador que tiene al aplicar información, habilidades y experiencia en el desarrollo de sus funciones; es decir, implica dominar los procedimientos, normas y responsabilidades asignadas, de manera que las tareas se ejecuten con eficacia y las decisiones sean acertadas; además, favorece la coordinación y el trabajo en equipo, permitiendo identificar soluciones de manera oportuna y reducir la posibilidad de errores; de esta manera, se logra un desempeño más eficiente y confiable dentro de la institución (Gaitán & Golovina, 2021).

De manera similar, el conocimiento del personal implica comprender de forma profunda los roles, funciones y procedimientos propios de la institución; entonces, permite realizar las tareas con precisión y eficiencia, integrando habilidades técnicas, prácticas y normativas necesarias para cumplir con las responsabilidades asignadas; al mismo tiempo, fortalece la coordinación y el desempeño colectivo, asegurando que los procesos internos se lleven a cabo de manera correcta y ordenada; de este modo, se favorece un ambiente laboral más organizado y con menos errores.

Indicador 2. Confianza del personal

La confianza del personal es la seguridad y credibilidad que los colaboradores sienten hacia sus compañeros, líderes y la institución; es decir, implica tener certeza de que las acciones y decisiones se realizan de forma justa y transparente; además, contribuye a fortalecer la cooperación y el trabajo en equipo, creando un ambiente laboral estable y confiable; de esta manera, también fomenta la motivación y el compromiso en el desempeño de las funciones, asegurando relaciones profesionales sólidas y un entorno donde cada persona puede desempeñarse con tranquilidad y confianza (García, Gamarra & Cruzado, 2022).

A su vez, la confianza del personal se basa en la percepción de integridad y fiabilidad que los colaboradores asignan a la institución y a sus autoridades; entonces, se construye mediante comunicación clara, transparencia en los procesos y cumplimiento de las normas; esto fomenta la colaboración, la responsabilidad compartida y una resolución más efectiva de problemas; además, asegura que las decisiones y procedimientos se respeten y sean coherentes, generando un ambiente seguro donde se valoran las aportaciones de cada miembro y se consolida el respeto mutuo (González et al., 2024).

Los autores coinciden en que, la confianza del personal implica tener la certeza interna de que la organización actúa con equidad, justicia y responsabilidad; es decir, permite que los colaboradores expresen ideas, participen en actividades y cumplan sus funciones sin temor a errores o represalias; además, fortalece los vínculos profesionales, la cooperación entre áreas y el compromiso con los objetivos institucionales; de esta forma, se facilita un flujo de trabajo más eficiente y predecible, consolidando un clima laboral donde el personal se siente valorado, respaldado y seguro dentro de la institución.

Indicador 3. Honestidad del personal

La honestidad del personal tiene que ver con actuar de manera justa y transparente en todo lo que hacen; es decir, se trata de comportarse con rectitud, seguir normas básicas y ser coherente con lo que se espera de cada uno; cuando los colaboradores muestran este tipo de comportamiento, se genera más confianza entre compañeros y hacia la institución; también ayuda a que todos trabajen de forma más coordinada y responsable, creando un ambiente donde las personas se sienten seguras para cumplir sus funciones sin preocuparse por irregularidades o conflictos (Fajardo, Vera & Pinto, 2025).

Por otro lado, la honestidad implica ser sincero y actuar con integridad en las tareas diarias; entonces, incluye comunicar las cosas de forma clara, respetar los procedimientos y tratar de hacer lo correcto según las reglas del lugar; este comportamiento fomenta la credibilidad y la cooperación entre colegas, además de mantener un clima laboral más tranquilo y confiable, donde cada uno sabe que los demás están comprometidos con los mismos estándares (Araujo, Izaguirre & Ruíz, 2024).

Asimismo, la honestidad también significa estar comprometido con la verdad y la responsabilidad en todas las actividades; es decir, actuar de manera coherente con los valores de la institución y cuidar que los procesos se hagan de forma correcta; cuando esto se mantiene, se refuerza la confianza dentro del equipo y se fortalecen las relaciones profesionales; además, permite que el trabajo fluya mejor, se evitan problemas por falta de transparencia y se genera un ambiente donde todos pueden desempeñarse con tranquilidad y seguridad.

Dimensión 5. Empatía

La empatía puede entenderse como la capacidad que tiene una persona para ponerse en los zapatos de quienes reciben un servicio, tratando de percibir de manera aproximada lo que sienten o piensan; es como intentar comprender sin juzgar, y al mismo tiempo responder de una manera que haga sentir que hay atención y cuidado, buscando siempre que la interacción sea más amable y cercana; implica cierta sensibilidad humana hacia las necesidades del otro (Núñez & Villanueva, 2023).

Otra forma de verla es como ese esfuerzo por escuchar de verdad a los usuarios, intentando captar no solo lo que dicen, sino lo que quizá sienten detrás de sus palabras; se trata de generar una conexión que vaya más allá de lo estrictamente formal, de sentir que existe comprensión y apoyo, y de que cada interacción tenga un toque de consideración humana; es un intento de percibir y responder con calidez y respeto en cada momento (Espinoza & Rodríguez, 2023).

También se puede definir como la inclinación de quienes trabajan en una entidad a percibir y entender, aunque de manera aproximada, las emociones y expectativas de las personas que acuden a ellos; implica actuar con un poco de intuición, amabilidad y atención, de manera que el usuario sienta que es escuchado y valorado; no es una ciencia exacta, sino más bien un acercamiento humano que combina paciencia, sensibilidad y

disposición para adaptarse a diferentes situaciones, fomentando relaciones más humanas y cercanas.

Indicador 1. Trato amable

El trato amable se refiere a cómo el personal interactúa con los usuarios y compañeros de manera cordial y respetuosa; es decir, se trata de mostrar paciencia, consideración y buena disposición en cada encuentro; cuando esto ocurre, la comunicación se vuelve más clara y fluida, y las relaciones dentro de la institución tienden a ser más armoniosas; además, genera un ambiente donde las personas se sienten valoradas y seguras, haciendo que la interacción sea cercana y agradable, y contribuyendo así a que los usuarios se sientan satisfechos y al bienestar general del equipo (Núñez & Villanueva, 2023).

De manera similar, el trato amable implica mantener cortesía y respeto en todas las relaciones dentro de la institución; entonces, se refleja en cómo se comunica el personal, el tono de su lenguaje y la actitud que muestran ante cada situación; este comportamiento favorece la cooperación entre colegas y la disposición para atender a los demás, ayudando a crear un clima laboral más cordial y tranquilo; de este modo, los usuarios perciben un entorno profesional y acogedor, donde sentirse escuchados y atendidos resulta natural (Espinoza & Rodríguez, 2023).

Por otro lado, la empatía consiste en prestar atención personalizada y mostrar interés genuino por cada usuario; es decir, hacer que cada persona se sienta valorada, comprendida y especial dentro del servicio recibido; cuando la institución gestiona este aspecto, los contribuyentes desarrollan un compromiso más firme y sienten que sus necesidades y particularidades son entendidas; esto ayuda a que la interacción sea más cercana, humana y satisfactoria, generando confianza y mejorando la relación entre la entidad y quienes reciben el servicio.

Indicador 2. Atención personalizada

La atención personalizada consiste en ofrecer los servicios de manera que se ajusten a lo que cada usuario necesita o prefiere; es decir, se trata de reconocer sus particularidades y responder con cercanía y profesionalismo; cuando esto se logra, los usuarios tienden a sentirse escuchados y valorados, lo que genera más confianza en la institución; además, facilita la comunicación y ayuda a resolver los requerimientos de

manera más adecuada, creando un ambiente donde cada interacción se desarrolla de forma individual y respetuosa, fortaleciendo la eficiencia dentro del equipo (Delgado, Valenzuela & Portilla, 2023).

De manera similar, la atención personalizada implica que el personal pueda identificar de manera práctica lo que cada persona espera y necesita; entonces, combina la escucha atenta, la comprensión de situaciones particulares y cierta flexibilidad para ajustar la forma de prestar el servicio; este enfoque ayuda a crear relaciones más cercanas y efectivas, permite que los usuarios perciban una atención considerada y asegura que los procesos internos se adapten según las circunstancias; de esta forma, el servicio se vuelve humano, organizado y confiable en cada gestión (Cervantes, Lara & Gómez, 2021).

Asimismo, la atención personalizada se refleja en cómo los colaboradores ajustan su forma de trabajar según las características y requerimientos de cada usuario; es decir, se busca que cada interacción sea cercana, respetuosa y clara; esto incluye identificar necesidades, comunicarse adecuadamente y dar seguimiento según corresponda; cuando se practica de esta manera, se fortalece la confianza y la empatía entre el personal y los usuarios, además de garantizar que los procesos se realicen con cuidado y coherencia, creando un entorno profesional, seguro y satisfactorio dentro de la institución.

Indicador 3. Disposición para ayudar

Tener disposición para ayudar significa que el personal actúa con voluntad y proactividad para brindar apoyo a compañeros y usuarios; es decir, se trata de responder con atención, cuidado y cierta prontitud ante cualquier necesidad o dificultad; cuando esto sucede, se fortalece la cooperación y la confianza dentro del equipo, y se genera un ambiente donde la colaboración y el respeto mutuo son más naturales; de esta forma, cada interacción se orienta a soluciones y contribuye a mantener un clima laboral positivo y funcional (Núñez & Villanueva, 2023).

De manera similar, la disposición para ayudar implica que los colaboradores ofrezcan su asistencia de manera genuina y comprometida; entonces, se refleja en la actitud servicial, la iniciativa y la atención cuidadosa frente a cada situación; este comportamiento promueve la resolución más efectiva de problemas y permite que quienes reciben apoyo se sientan atendidos; además, refuerza la cooperación entre áreas y facilita la comunicación, asegurando que el personal actúe con empatía, responsabilidad y profesionalismo en todas las tareas (Caguana et al., 2022).

Por otro lado, la disposición para ayudar también se puede ver como el interés y la voluntad de brindar apoyo de manera oportuna; es decir, combina colaboración, seguimiento y comunicación clara para atender los requerimientos que surgen; cuando se practica así, las acciones del personal contribuyen a la eficiencia y armonía del entorno laboral; además, fomenta relaciones basadas en confianza y respeto, asegurando que cada interacción sea humana, productiva y coherente con los valores de la institución.

Variable 2. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se da cuando los usuarios perciben de manera positiva la atención y los servicios que reciben dentro de la institución; es decir, ocurre cuando sus expectativas y necesidades son atendidas de forma adecuada y sin complicaciones; esto genera mayor confianza y credibilidad hacia la organización, además de favorecer relaciones más armoniosas entre el personal y quienes reciben la atención; de esta manera, cada interacción se vuelve confiable y coherente, contribuyendo a experiencias que los usuarios recuerdan positivamente y manteniendo un funcionamiento profesional de los procesos internos (Rodríguez, Arista & Cruz, 2023).

De manera similar, la satisfacción del usuario se relaciona, como las personas valoran la calidad de los servicios y la forma en que se les atiende; entonces, implica que los procedimientos se realicen de forma ordenada, respetuosa y eficiente; este enfoque permite que los usuarios perciban seguridad, reconocimiento y confianza, al mismo tiempo que refuerza la imagen de la institución; además, facilita que los colaboradores trabajen de manera coordinada y centrada en las necesidades de cada persona, asegurando que cada gestión sea profesional y coherente (Guaman & Aguilar, 2023).

Por otro lado, la satisfacción del usuario también se refleja en la medida en que los servicios cumplen con lo que esperan y necesitan; es decir, cuando la atención es cercana, la comunicación clara y la respuesta adecuada, los usuarios sienten que su interacción fue positiva; esto fortalece la fidelidad y confianza hacia la institución y contribuye a que los procesos internos se desarrollen de manera organizada, eficiente y coherente; de esta forma, se genera un entorno de atención seguro, profesional y respetuoso, donde cada usuario se siente valorado y comprendido.

Importancia de la satisfacción del usuario

La importancia de la satisfacción del usuario es el valor que tiene para la institución garantizar que las necesidades, expectativas y requerimientos de quienes reciben los servicios sean atendidos de manera eficiente y adecuada; asegura que la experiencia de cada persona sea positiva y confiable; contribuye a consolidar relaciones sólidas, fortalecer la reputación institucional y promover confianza; fomenta la atención cuidadosa y responsable, manteniendo estándares de calidad consistentes y coherentes en todas las gestiones (Forero & Neme, 2021).

La importancia de la satisfacción del usuario es el reconocimiento de que la calidad de los servicios impacta directamente en la percepción de la institución; implica responder con eficiencia, respeto y consideración a cada requerimiento; fortalece la relación entre usuarios y personal, promoviendo confianza y credibilidad; asegura continuidad en la interacción, coherencia en los procesos internos y cumplimiento de objetivos organizacionales; permite establecer un entorno donde las personas se sienten valoradas y atendidas (Ibarra, Muentes & Negrín, 2024).

La importancia de la satisfacción del usuario es la capacidad de la organización para identificar y responder a las expectativas de quienes reciben los servicios; incluye atención adaptada, comunicación clara y resolución adecuada de necesidades; garantiza que las interacciones sean positivas y confiables; consolida la fidelidad, la confianza y la cooperación; promueve procesos organizacionales ordenados, eficientes y orientados a brindar experiencias coherentes y satisfactorias para todos los usuarios.

Beneficios de la satisfacción del usuario

Que los usuarios se sientan satisfechos tiene un valor grande para cualquier institución, porque asegura que sus necesidades, expectativas y solicitudes se atiendan de manera adecuada; es decir, cuando esto se logra, cada persona percibe que su experiencia fue positiva y confiable; además, ayuda a que se consoliden relaciones sólidas, se refuerce la reputación de la institución y se genere confianza entre quienes reciben los servicios; de esta forma, también se fomenta una atención cuidadosa y responsable, manteniendo un nivel de calidad constante en todas las gestiones (Forero & Neme, 2021).

De manera similar, la satisfacción del usuario significa reconocer que la forma en que se entregan los servicios afecta directamente cómo se percibe a la institución;

entonces, implica responder de manera eficiente, respetuosa y considerada ante cada solicitud; esto contribuye a fortalecer la relación entre los usuarios y el personal, promoviendo confianza y credibilidad; al mismo tiempo, garantiza que las interacciones sean coherentes, los procesos internos se cumplan de manera ordenada y los objetivos organizacionales se mantengan; de este modo, se genera un entorno donde las personas se sienten valoradas y bien atendidas (Ibarra, Muentes & Negrín, 2024).

Asimismo, la importancia de la satisfacción del usuario radica en que la organización pueda identificar y reaccionar a lo que cada persona espera de los servicios; es decir, implica ofrecer atención adaptada, comunicación clara y resolución adecuada de sus necesidades; cuando esto se logra, las interacciones se vuelven positivas y confiables; además, contribuye a consolidar la fidelidad, la cooperación y la confianza hacia la institución; al mismo tiempo, ayuda a que los procesos internos se desarrollen de manera ordenada y eficiente, generando experiencias coherentes y satisfactorias para todos los usuarios.

Dimensión 1. Información al ciudadano

Dar información a los ciudadanos significa entregar datos, comunicados y mensajes de manera que sean fáciles de entender y útiles para quienes los reciben; es decir, ayuda a que las personas comprendan cómo funcionan los procesos, qué requisitos deben cumplir y qué servicios están disponibles; al hacerlo, se fortalece la confianza y credibilidad hacia la institución, y se facilita una interacción más fluida entre el personal y los usuarios; de esta forma, los mensajes cumplen su función de orientar, guiar y apoyar decisiones, creando un entorno de atención más claro, coherente y eficiente (Jaquin & Cancino, 2023).

De manera similar, proporcionar información al ciudadano implica comunicar contenidos relevantes de manera sistemática y accesible; entonces, incluye explicaciones sencillas, instrucciones prácticas y datos completos sobre los procedimientos; este tipo de comunicación permite que los usuarios comprendan mejor los servicios, incrementa la transparencia en la gestión y refuerza la seguridad al realizar trámites; además, asegura que cada interacción se desarrolle de manera confiable y ordenada, manteniendo un nivel uniforme de información para todas las personas (García, 2024).

Por otro lado, la información al ciudadano consiste en entregar contenidos claros, pertinentes y verificables que ayuden a orientar decisiones y acciones; es decir, facilita

que los usuarios interpreten correctamente cada requisito, procedimiento o servicio; cuando esto se hace bien, contribuye a que los procesos internos sean más eficientes y a que la institución genere una percepción positiva; además, ayuda a mantener la transparencia, claridad y confianza en cada interacción, garantizando que la comunicación sea comprensible y coherente para todos los ciudadanos.

Indicador 1. Claridad de la información

Que la información sea clara significa que los datos y mensajes se presentan de manera comprensible, ordenada y fácil de seguir; es decir, ayuda a que los ciudadanos entiendan correctamente instrucciones, requisitos y procedimientos; cuando esto se logra, la comunicación entre la institución y las personas se vuelve más fluida y confiable; además, genera seguridad y confianza al recibir información, permitiendo que las acciones se realicen de forma coherente y adecuada, y asegurando que los usuarios comprendan correctamente los procesos y decisiones institucionales (Boubker & Aatar, 2023).

De manera similar, la claridad de la información implica transmitir contenidos con lenguaje sencillo y estructurado, de modo que sean fáciles de interpretar; entonces, incluye explicaciones precisas sobre trámites y servicios, organizando la información de manera que tenga sentido para quienes la reciben; este enfoque contribuye a que los ciudadanos tomen decisiones más seguras y realicen gestiones con confianza; además, asegura que los mensajes sean consistentes, accesibles y confiables en cada interacción, reforzando la percepción de transparencia de la institución (Peralta, Hidalgo & Aguilar, 2025).

Por otro lado, ser claro en la información significa que la institución comunica datos de manera directa y entendible; es decir, se trata de organizar los contenidos, simplificar términos complejos y presentar instrucciones de manera ordenada; cuando esto se logra, los usuarios pueden comprender los procesos y requisitos con mayor facilidad; además, fortalece la transparencia y confianza, y permite que la comunicación sea útil, coherente y eficaz para la gestión de trámites y servicios, asegurando que cada interacción cumpla su propósito de manera práctica y comprensible.

Indicador 2. Información transparente

Brindar información transparente significa ofrecer datos de manera abierta, completa y que se pueda comprobar; es decir, busca que los ciudadanos tengan acceso a información clara sobre los procesos y decisiones de la institución; cuando esto se hace correctamente, se genera mayor confianza y credibilidad hacia la organización; además, permite que los usuarios comprendan mejor los procedimientos y normas, asegurando que las acciones de la institución se entiendan y se puedan evaluar de manera adecuada; de esta forma, cada comunicación resulta coherente y segura, contribuyendo a interacciones más claras y confiables (Begazo, Ayón & Erazo, 2024).

De manera similar, la información transparente implica transmitir contenidos sin omisiones ni distorsiones, de forma accesible y verificable; entonces, los usuarios pueden confiar en que los datos y decisiones que reciben son reales y completos; esto refuerza la percepción de integridad de la institución y facilita que los procedimientos sean entendibles; además, permite que las personas participen, supervisen o comprendan mejor los procesos, generando un entorno donde la comunicación sea abierta, confiable y accesible para todos (Montalvan & Chirapa, 2024).

Los autores coinciden en que, ser transparente en la información significa que la institución comunica de manera clara y verificable todo lo relacionado con normas, acciones y procedimientos; es decir, se entregan datos precisos y comprensibles que ayudan a los ciudadanos a interpretar correctamente cada gestión; cuando esto ocurre, se fortalece la responsabilidad y confianza de los usuarios; además, asegura que los mensajes de la institución sean coherentes y consistentes, permitiendo que las personas actúen con seguridad y certeza en cada trámite o interacción que reciben.

Indicador 3. Orientación recibida

Recibir orientación significa que la institución ofrece guía y apoyo para que los ciudadanos entiendan los procesos, servicios y requisitos que deben cumplir; es decir, implica brindar instrucciones claras, asistencia directa y ayuda para resolver dudas; cuando esto se hace de manera adecuada, facilita que los trámites se realicen correctamente y genera más confianza en la interacción con la organización; de esta forma, cada persona recibe información útil, coherente y comprensible, lo que permite relacionarse con la institución de manera eficiente y segura (Cristancho & Cancino, 2023).

De manera similar, la orientación recibida se refiere a la asistencia que ayuda a los usuarios a interpretar correctamente normas, procedimientos y requisitos; entonces, incluye comunicación clara, indicaciones precisas y un apoyo constante durante el proceso; esto contribuye a que los trámites se realicen de forma más eficaz y que las decisiones tomadas sean adecuadas; además, refuerza la confianza en los servicios ofrecidos y asegura que cada interacción sea clara, ordenada y consistente, promoviendo satisfacción y comprensión por parte de los ciudadanos (Montalvan & Chirapa, 2024).

Por otro lado, recibir orientación implica contar con información y guía que permita ejecutar los trámites correctamente; es decir, se trata de ofrecer explicaciones detalladas, instrucciones paso a paso y ayuda oportuna cuando se necesite; esto genera mayor seguridad, eficiencia y coherencia en cada gestión; además, fortalece la relación entre el personal y los usuarios, asegurando que los procedimientos se comprendan, se sigan adecuadamente y contribuyan a un entorno de atención organizado, confiable y accesible para todos.

Indicador 4. Utilidad de la información

Que la información sea útil significa que los datos y comunicados sirvan realmente para orientar decisiones y facilitar la realización de trámites; es decir, permite que los ciudadanos encuentren respuestas claras, relevantes y aplicables a lo que necesitan; cuando esto se logra, los procesos dentro de la institución se vuelven más eficientes y se fortalece la confianza de los usuarios; además, asegura que cada mensaje cumpla su propósito de guiar acciones y contribuye a que las interacciones sean coherentes, comprensibles y confiables (Freire et al., 2022).

De manera similar, la utilidad de la información se refleja en la medida en que los contenidos ofrecidos ayudan a entender procedimientos, ejecutar procesos y resolver requerimientos de manera efectiva; entonces, incluye datos claros, precisos y pertinentes para cada situación; esto permite que los usuarios tomen decisiones con seguridad y realicen sus gestiones sin confusión; además, contribuye a que los procedimientos internos sean más eficientes y asegura que la información sea práctica, accesible y ajustada a las necesidades de quienes interactúan con la institución (Ríos & Almeida, 2022).

Por otro lado, la utilidad de la información consiste en que los datos y mensajes proporcionados sean relevantes y aplicables a los ciudadanos; es decir, que cada mensaje

sea comprensible, claro y orientado a resolver necesidades concretas; cuando esto se hace correctamente, facilita la toma de decisiones y la realización de trámites, además de generar confianza y coherencia en los servicios; de esta manera, los usuarios reciben información directa, funcional y práctica que les permite gestionar sus procesos y participar activamente en las interacciones con la institución.

Dimensión 2. Canales de atención

Los canales de atención son los medios y formas a través de los cuales la institución se comunica y responde a las necesidades de los ciudadanos; es decir, incluyen espacios presenciales, llamadas telefónicas y plataformas digitales; cuando se usan correctamente, permiten que la interacción sea directa, eficiente y confiable; de esta manera, la información, orientación y servicios se entregan de forma organizada y accesible, fortaleciendo la relación entre la institución y los usuarios y asegurando que cada gestión se realice con coherencia y calidad (Cardoso et al., 2022).

De manera similar, los canales de atención se refieren a los recursos que facilitan la comunicación entre la institución y las personas; entonces, abarcan distintos medios adaptados a lo que los usuarios necesitan, garantizando que sean accesibles y rápidos; esto contribuye a que la información se comprenda mejor y los usuarios se sientan satisfechos; además, promueve coordinación interna y eficiencia en los procesos, asegurando que cada interacción se desarrolle con claridad, confiabilidad y continuidad en los servicios que se ofrecen (Figueroa, Cerón & Cerón, 2021).

Por otro lado, los canales de atención son las vías estructuradas que permiten recibir, transmitir y procesar solicitudes, consultas o información; es decir, abarcan medios físicos, virtuales y digitales; cuando se utilizan adecuadamente, facilitan una comunicación efectiva, transparente y comprensible; además, refuerzan la atención profesional y organizada, permitiendo que los usuarios interactúen con la institución de manera segura y fluida; de esta forma, los servicios y la información cumplen su función de manera coherente y accesible para todos.

Indicador 1. Canal presencial

El canal presencial es la forma de atención en la que los ciudadanos se acercan directamente a la institución para recibir servicios, información o resolver dudas; es decir, permite que la interacción sea cara a cara con el personal, lo que facilita la orientación

inmediata y la aplicación correcta de los procedimientos; cuando se gestiona de manera adecuada, este canal refuerza la confianza, la cercanía y la transparencia, asegurando que cada gestión se realice de forma eficiente, coherente y confiable, y que los usuarios perciban un trato profesional y organizado (Rivera et al., 2025).

De manera similar, el canal presencial consiste en la atención que ocurre frente a frente entre los colaboradores y los ciudadanos; entonces, incluye explicación de trámites, apoyo directo y acompañamiento durante cada procedimiento; esto contribuye a que los usuarios comprendan mejor los procesos, generando confianza y satisfacción; además, fortalece la eficiencia interna y asegura que cada interacción se desarrolle de manera ordenada, clara y profesional dentro de la institución (Duque & Duque, 2022).

Por otro lado, el canal presencial se refiere a la vía física mediante la cual los usuarios acceden a servicios e información; es decir, combina comunicación directa, asistencia personalizada y orientación en tiempo real; de esta manera, se pueden resolver requerimientos de manera inmediata y precisa, fortaleciendo las relaciones profesionales, la cooperación y la credibilidad; además, garantiza que cada procedimiento se cumpla con coherencia y que los ciudadanos perciban un entorno de atención organizado, confiable y humano.

Indicador 2. Canal telefónico

El canal telefónico es la forma de atención que se realiza a través de llamadas, permitiendo que los usuarios se comuniquen directamente con la institución; es decir, facilita orientación inmediata, aclaración de dudas y seguimiento de trámites sin necesidad de acudir físicamente; cuando se gestiona correctamente, asegura que la información se entregue de manera rápida, clara y coherente, fortaleciendo la confianza de los ciudadanos y la percepción de eficiencia; de esta manera, cada interacción se desarrolla de forma profesional, organizada y comprensible, incluso a distancia (López, 2021).

De manera similar, el canal telefónico consiste en la comunicación auditiva que conecta a los usuarios con el personal institucional; entonces, incluye asistencia, aclaración de procedimientos y coordinación de servicios de forma directa; esto permite que las respuestas sean rápidas y efectivas, al mismo tiempo que la información se mantenga clara, precisa y accesible; además, contribuye a la eficiencia operativa y

garantiza que cada llamada cumpla su propósito de manera confiable, reforzando la satisfacción de los ciudadanos (Gruezo & Real, 2021).

Por otro lado, el canal telefónico es el medio que permite brindar atención remota mediante conversaciones directas; es decir, integra orientación, seguimiento y explicación de servicios o requisitos de manera inmediata; de esta forma, fortalece la interacción efectiva, la confianza y la transparencia, asegurando que los usuarios reciban información coherente y aplicable; además, contribuye a que las gestiones se realicen con claridad y precisión, promoviendo la eficiencia institucional y la correcta comunicación de procesos y servicios.

Indicador 3. Canal digital

El canal digital es la forma de atención que se realiza a través de plataformas, aplicaciones o correos electrónicos, permitiendo que los ciudadanos interactúen con la institución sin necesidad de acudir físicamente; es decir, facilita el envío, recepción y procesamiento de información de manera rápida y accesible; cuando se gestiona adecuadamente, asegura que los procesos se desarrollen de forma organizada, coherente y eficiente, fortaleciendo la confianza y la claridad en la prestación de servicios; de esta manera, contribuye a que la gestión profesional se adapte a los medios tecnológicos disponibles, garantizando atención de calidad (Fernández, 2024).

De manera similar, el canal digital consiste en la comunicación que emplea recursos tecnológicos para brindar atención remota; entonces, integra mensajes electrónicos, formularios en línea y herramientas de interacción, asegurando que la información sea comprensible, precisa y confiable; además, facilita la realización de trámites, consultas y seguimiento de servicios de forma ordenada, promoviendo la eficiencia y uniformidad en los procesos; de esta forma, se refuerza la confianza y la satisfacción de los usuarios a través de medios electrónicos (Ávila & Chaparro, 2021).

Por otro lado, el canal digital es la vía que permite acceder a servicios e información mediante dispositivos conectados a internet; es decir, posibilita comunicación rápida, seguimiento de solicitudes y orientación clara y precisa; cuando se utiliza correctamente, asegura coherencia y confiabilidad en la entrega de contenidos, fortaleciendo la percepción de eficiencia, transparencia y accesibilidad; además, contribuye a que los procesos internos se desarrollen de manera organizada y facilita la interacción profesional entre la institución y los ciudadanos.

Dimensión 3. Cumplimiento de expectativas

El cumplimiento de expectativas es la capacidad de la institución para entregar servicios que correspondan a las necesidades y requerimientos de los usuarios; garantiza que los procesos se ejecuten de manera ordenada y eficiente; contribuye a la satisfacción de quienes interactúan con la organización; asegura coherencia en cada gestión; promueve confianza, claridad y profesionalismo en la atención; permite que las acciones institucionales se desarrollen de forma organizada y accesible (Ibarra, Muentes & Negrín, 2024).

El cumplimiento de expectativas es la manera en que los servicios y procedimientos se ajustan a lo que los ciudadanos realmente necesitan y esperan; es decir, implica organizar, supervisar y dar seguimiento a cada gestión para asegurar que todo funcione de manera adecuada; cuando esto se logra, se fortalece la credibilidad de la institución y la percepción positiva de los usuarios; de esta forma, la atención se mantiene clara, comprensible y efectiva, generando seguridad y confianza en cada interacción, además de garantizar que las experiencias en todos los procesos sean coherentes y satisfactorias (Cristancho & Cancino, 2023).

De manera similar, el cumplimiento de expectativas refleja hasta qué punto los resultados institucionales coinciden con las necesidades, intereses y demandas de los ciudadanos; entonces, incluye que los servicios se realicen correctamente, que la orientación sea clara y que la gestión se mantenga ordenada; esto contribuye a que los procedimientos sean eficientes y confiables, asegurando que cada decisión y acción sean comprensibles y consistentes; además, promueve un entorno profesional, transparente y seguro, donde cada interacción con la institución genere claridad, confianza y satisfacción en los usuarios.

Indicador 1. Resultado del servicio

El resultado del servicio es la forma en que los ciudadanos perciben la atención que reciben de la institución; es decir, refleja cómo se cumplen los procedimientos, con eficacia, precisión y orden; cuando esto se gestiona correctamente, asegura que los objetivos se alcancen de manera organizada y coherente, al mismo tiempo que fortalece la confianza de quienes interactúan con la institución; de esta manera, permite evaluar la eficiencia y calidad de cada gestión, generando experiencias claras, profesionales y satisfactorias en todas las interacciones (Boubker & Aatar, 2023).

De manera similar, el resultado del servicio representa la consecuencia visible de los trámites y gestiones realizados; entonces, incluye que cada acción se ejecute con puntualidad, orden y aplicación adecuada de normas; esto contribuye a que los usuarios perciban seguridad, claridad y profesionalismo; además, refuerza la coherencia en cada procedimiento y permite valorar objetivamente la atención recibida, fortaleciendo la credibilidad de la institución (Pérez et al., 2024).

Por otro lado, el resultado del servicio es el efecto que las personas experimentan tras recibir orientación y atención institucional; es decir, refleja la efectividad, claridad y adecuación de los procesos; cuando se logra correctamente, genera confianza y percepción de profesionalismo; además, garantiza que cada gestión cumpla su propósito, asegurando interacciones organizadas, confiables y satisfactorias, donde los usuarios se sientan atendidos y comprendidos.

Indicador 2. Conformidad del usuario

La conformidad del usuario se refiere a cuánto coinciden las expectativas de los ciudadanos con los servicios que reciben; es decir, evalúa si la atención y los procedimientos se realizan de manera clara, útil y organizada; cuando esto se logra, fortalece la confianza y genera una percepción positiva de la institución; de esta forma, permite identificar oportunidades de mejora y asegura que cada interacción sea coherente, profesional y eficiente, creando una relación constructiva entre los usuarios y la organización (Ríos & Almeida, 2022).

De manera similar, la conformidad del usuario refleja la valoración que hacen los ciudadanos sobre si los servicios ofrecidos se ajustan a sus necesidades; entonces, incluye rapidez, accesibilidad y claridad en la atención, contribuyendo a la seguridad y credibilidad institucional; además, permite que cada trámite cumpla su propósito, fortaleciendo experiencias positivas y consistentes; de esta manera, la institución puede identificar oportunidades para optimizar procesos y mantener un nivel de atención confiable y satisfactorio (Guaman & Aguilar, 2023).

Por otro lado, la conformidad del usuario es el grado en que lo esperado coincide con lo recibido durante la prestación de servicios; es decir, considera eficiencia, orden y correcta ejecución de los procedimientos; cuando se cumple, promueve confianza, satisfacción y percepción de profesionalismo; además, asegura que las interacciones sean claras, organizadas y coherentes, permitiendo que la institución adapte su gestión a las

necesidades de los usuarios y refuerce la calidad, transparencia y compromiso en cada experiencia.

Indicador 3. Experiencia percibida

La experiencia percibida es la impresión general que los ciudadanos se forman después de recibir los servicios de la institución; es decir, refleja cómo perciben la claridad, utilidad y efectividad de la atención recibida; cuando los procesos se desarrollan de manera organizada y coherente, esto fortalece la confianza y genera una valoración positiva; de esta forma, cada interacción se percibe como segura, profesional y ordenada, permitiendo que los usuarios tengan una percepción favorable de la institución y valoren la accesibilidad y el cuidado con que se gestionan los procedimientos (Fernández, 2024).

La experiencia percibida es la interpretación que hacen los usuarios sobre la atención y los resultados obtenidos; considera rapidez, orientación y comprensión de los procedimientos; garantiza que los procesos sean claros y confiables; fortalece la satisfacción y seguridad; asegura experiencias coherentes y satisfactorias en cada gestión; facilita que la institución mantenga un nivel alto de profesionalismo y consistencia, asegurando que cada interacción sea significativa y útil para los ciudadanos (Jaquin & Cancino, 2023).

La experiencia percibida es la valoración de los ciudadanos sobre la calidad y pertinencia de los servicios recibidos; integra claridad, eficiencia y atención profesional; asegura que cada procedimiento se perciba como confiable y organizado; contribuye a la confianza y profesionalismo institucional; permite que las interacciones generen percepción positiva y coherente de la institución.

Marco conceptual

Finalización del servicio. Se entiende como el cierre adecuado de una atención o actividad; implica que lo solicitado fue cumplido de forma completa y oportuna; además considera la revisión del resultado obtenido y la percepción del usuario; por ello permite identificar si el proceso fue satisfactorio; asimismo ayuda a mejorar futuras atenciones y fortalecer la confianza en la organización (Merchán & Villamar, 2024).

Desempeño institucional. Refleja la manera en que una entidad desarrolla sus funciones diarias; se observa en el cumplimiento de objetivos y responsabilidades;

además integra el comportamiento del personal y el uso de recursos disponibles; por ello influye en la calidad del servicio brindado; asimismo permite valorar el nivel de organización y compromiso frente a las metas establecidas (Fajardo et al., 2023).

Principios organizacionales. Son las bases que orientan el actuar dentro de una institución; guían las decisiones y el comportamiento del personal; además fomentan coherencia en las acciones diarias; por ello ayudan a mantener un ambiente laboral ordenado; asimismo fortalecen la identidad institucional y sirven como referencia para una convivencia responsable y respetuosa (Padilla & Pozo, 2023).

Elementos materiales. Comprenden los recursos físicos necesarios para realizar las actividades laborales; incluyen equipos herramientas mobiliario e insumos; además facilitan el desarrollo de las tareas cotidianas; por ello su disponibilidad influye en el desempeño del personal; asimismo contribuyen a brindar un servicio más eficiente y organizado dentro de la institución (Alfonso et al., 2024).

Sucesión de tareas. Representa el orden lógico en que se ejecutan las actividades; cada acción se relaciona con la anterior; además permite evitar confusión y retrasos; por ello mejora la organización del trabajo diario; asimismo contribuye a que los procesos se desarrollen de forma continua clara y con mejores resultados (Urquiaga, 2024).

Coordinación entre áreas. Hace referencia al trabajo articulado entre distintos departamentos; implica comunicación constante y colaboración; además busca que las acciones estén alineadas; por ello se evitan duplicidades y errores; asimismo permite un funcionamiento más fluido y contribuye al logro de objetivos comunes dentro de la organización (Castillo et al., 2024).

Eficiencia operativa. Se relaciona con la capacidad de realizar actividades de manera adecuada; implica aprovechar correctamente el tiempo y los recursos; además busca reducir desperdicios y retrasos; por ello mejora la productividad; asimismo contribuye a obtener mejores resultados sin afectar la calidad del servicio brindado (Herrera, 2024).

Protocolos claros. Son lineamientos definidos que orientan cómo actuar en determinadas situaciones; facilitan la comprensión de las funciones asignadas; además reducen la improvisación; por ello brindan seguridad al personal; asimismo ayudan a

mantener orden coherencia y uniformidad en los procedimientos institucionales (Almeida & Cárdenas, 2025).

Procedimientos y normas. Son las pautas y reglas que guían la manera en que se realizan las actividades dentro de una organización; es decir, indican qué pasos seguir, cómo aplicar criterios y qué comportamientos se esperan; permiten que las tareas se realicen de manera organizada, coherente y consistente; además, ayudan a mantener orden, reducir errores y garantizar que los procesos sean claros, entendibles y previsibles para todos los involucrados.

Toma de decisiones. Es el proceso mediante el cual una persona o grupo elige entre distintas alternativas para resolver un problema o enfrentar una situación; es decir, implica analizar información disponible, valorar consecuencias y seleccionar la opción más adecuada según criterios, experiencia y contexto; permite actuar con claridad, orientar acciones futuras y buscar resultados que sean coherentes, eficientes y satisfactorios para quienes dependen de la decisión (Quispe et al., 2025).

Recursos tecnológicos. Son el conjunto de herramientas, equipos, sistemas digitales y aplicaciones informáticas que una organización utiliza para facilitar el desarrollo de sus actividades y mejorar la eficiencia de sus procesos; es decir, comprenden tanto el hardware como el software que permiten gestionar información, optimizar el trabajo y fortalecer la comunicación interna y externa; además, contribuyen a la modernización de los servicios, al acceso rápido a los datos y al cumplimiento eficaz de los objetivos institucionales (Guevara & Reyes, 2025).

Integridad de la institución. Es el conjunto de valores, principios éticos y normas que orientan el comportamiento correcto y transparente de una organización y de las personas que la conforman; es decir, implica actuar con honestidad, responsabilidad y respeto hacia los usuarios y la sociedad; asimismo, promueve la confianza, la credibilidad institucional y el cumplimiento adecuado de las funciones, garantizando que las acciones se realicen de manera justa y coherente con la misión institucional (Chauca & Matos, 2023).

2.3. Hipótesis

En el estudio titulado: *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026*; no se planteó hipótesis por ser de nivel descriptivo; de acuerdo con Quincho et al. (2022) indica que la investigación descriptiva permite caracterizar una realidad específica mediante la observación de sus componentes esenciales; este tipo de estudio no formula hipótesis, ya que se limita a detallar las propiedades del fenómeno sin buscar relaciones causales.

III. Metodología

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo.

Tipo: Aplicada

Según Hadi et al. (2023) la investigación aplicada se caracteriza por orientarse a la solución de problemas específicos mediante el uso del conocimiento teórico existente, el cual se adapta a contextos reales y operativos; su finalidad es generar propuestas viables que puedan implementarse directamente en el campo de estudio, con resultados tangibles que impacten positivamente en el entorno intervenido. La investigación fue de tipo aplicada, dado que buscó resolver los problemas encontrados en las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu; en este contexto, se propuso mejoras prácticas que puedan contribuir a reducir los problemas que se evidenciaron en la entidad.

Enfoque: Cuantitativo

Al respecto Quincho et al. (2022) indican es un método de investigación que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos. Se utiliza para describir, explicar y predecir fenómenos. La investigación fue de enfoque cuantitativo, porque se utilizaron instrumentos de medición y evaluación, éstos se expresaron de forma cuantitativa en porcentajes y números, en este sentido los resultados se expresaron en tablas y figuras, lo que permitió la interpretación objetiva de los hallazgos.

Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo de propuesta

Descriptivo

De acuerdo con Lerma (2022) indican que es un nivel de investigación que se enfoca en describir las características de un fenómeno o contexto específico, se basa en la observación y el análisis de los datos, sin afectar las variables. El nivel fue descriptivo, porque se describieron las características de las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu.

De propuesta

De acuerdo con Lerma (2022) explica que los estudios de propuesta de mejora son un conjunto de acciones que se realizan para identificar y solucionar problemas en una

organización, proceso o sistema. La investigación fue de propuesta, ya que se elaboró un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, debido a que se evidenciaron diversas dificultades en la variable calidad de servicio, relacionadas con el cumplimiento parcial de los plazos establecidos para la entrega de resultados de los trámites, la presencia de errores en algunos procedimientos administrativos, la limitada rapidez en la atención a los contribuyentes y la percepción variable de honestidad y transparencia en el servicio; por ello, respecto a esta variable, las acciones de mejora se orientaron a optimizar la planificación y control de los plazos de los trámites mediante herramientas de seguimiento de expedientes para mejorar la eficiencia administrativa; fortalecer los mecanismos de revisión y verificación documental para reducir errores y garantizar la exactitud de la información brindada; optimizar la organización del proceso de atención al contribuyente mediante una mejor distribución del trabajo y el uso de herramientas que permitan agilizar el servicio; y fortalecer la cultura de ética y transparencia institucional mediante acciones de sensibilización y supervisión del personal, con la finalidad de mejorar la eficiencia del servicio, fortalecer la confianza del contribuyente y mejorar la imagen institucional de la municipalidad. En cuanto a la variable satisfacción del usuario, se evidenciaron dificultades vinculadas con la claridad de la información brindada sobre los trámites, la percepción de limitada transparencia en la información proporcionada, las dificultades en la atención de consultas mediante el canal telefónico, la inexistencia de canales digitales funcionales y el nivel variable de conformidad con la atención recibida; en ese sentido, se planteó fortalecer los mecanismos de orientación al usuario mediante herramientas informativas claras y estandarización de la información brindada; mejorar la difusión de información completa sobre requisitos, costos y plazos para fortalecer la transparencia del servicio; organizar y estandarizar la atención telefónica para facilitar la resolución oportuna de consultas; implementar el uso de canales digitales de atención al contribuyente para modernizar el servicio; y fortalecer las competencias del personal en atención al ciudadano junto con mecanismos de medición de satisfacción del usuario, con la finalidad de mejorar la experiencia del contribuyente, fortalecer la confianza ciudadana y optimizar la calidad del servicio público brindado.

Diseño de investigación

Fue de diseño de investigación no experimental – transversal

No experimental

Al respecto Ruiz y Valenzuela (2024) manifiestan que la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Fue no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente a las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, es decir se observaron los acontecimientos tal y como se presentaron en su contexto natural.

Transversal

De acuerdo con Lerma (2022) indica que tienen como objetivo conocer todos los casos de sujetos con un él, en un momento de tiempo determinado, sin que interese cómo ni cuándo la adquirieron, ni por cuanto tiempo lo mantendrán. 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 2026.

3.2. Población

De acuerdo con Romero, et al. (2024) indican 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 del estudio estuvo constituida por 47 usuarios frecuentes que acuden al área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. Datos proporcionados por el gerente de la municipalidad. Para ambas variables calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Criterios de inclusión

- Usuarios registrados en la base de datos de contribuyentes de la municipalidad.
- Usuarios que aceptaron participar y firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- No se excluyó a ningún usuario frecuente porque todos participaron en la investigación y firmaron el consentimiento informado.

Muestra

Del mismo modo Romero, et al. (2024) expresaron que una muestra es entendida como un subconjunto de la población conformado por unidades de análisis.

La muestra estuvo conformada por 47 usuarios frecuentes que acuden el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. Es decir, se tomó el 100% de la población.

Muestreo: Censal

Al respecto Gamboa (2023) indicaron que es un método estadístico que consiste en estudiar a toda una población, en lugar de a una muestra representativa. Se utiliza cuando la población es pequeña o finita. En la investigación se utilizó un muestreo censal, ya que se consideró como muestra al 100% de la población de usuarios frecuentes del área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. Esto permitió obtener información completa y precisa sobre las percepciones de la calidad de servicio y satisfacción de todos los usuarios registrados, asegurando que los resultados reflejaron de manera fiel la realidad de la población estudiada.

3.3. Operacionalización de las variables

Variables	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Calidad de servicio	La variable calidad de servicio se midió a través de cinco dimensiones. La dimensión tangibilidad incluyó los indicadores relacionados con la: infraestructura del área, el estado de los equipos y la presentación del personal. La dimensión confiabilidad estuvo compuesta por los indicadores: cumplimiento de plazos, realización de trámites sin errores y consistencia del servicio brindado. Por su parte, la dimensión capacidad de respuesta se evaluó mediante los indicadores: rapidez en la atención, solución de trámites y atención oportuna a los usuarios. Asimismo, la dimensión seguridad incluyó los indicadores: conocimiento del personal, confianza que transmite el personal y honestidad en la atención. Finalmente, la dimensión empatía se evaluó mediante los indicadores: trato amable, atención personalizada y disposición para ayudar a los usuarios. Para la medición de esta variable, se elaboró un cuestionario compuesto por 15 ítems (Rubio & Pineda, 2023).	Tangibilidad	Infraestructura del área	Likert	Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5
			Estado de los equipos		
			Presentación del personal		
		Confiabilidad	Cumplimiento de plazos		
			Trámites sin errores		
			Consistencia del servicio		
		Capacidad de respuesta	Rapidez en atención		
			Solución de trámites		
			Atención oportuna		
		Seguridad	Conocimiento del personal		
			Confianza del personal		
			Honestidad del personal		
		Empatía	Trato amable		
			Atención personalizada		
			Disposición para ayudar		
Satisfacción del usuario	La variable satisfacción del usuario se midió a través de tres dimensiones. La dimensión información al ciudadano incluyó los indicadores: claridad de la información, información transparente, orientación recibida y utilidad de la información proporcionada. Por su parte, la dimensión canales de atención estuvo compuesta por los indicadores: canal presencial, canal telefónico y canal digital, los cuales permitieron evaluar los medios utilizados para la atención de los usuarios. Asimismo, la dimensión cumplimiento de expectativas se evaluó mediante los indicadores: resultado del servicio, conformidad del usuario y experiencia percibida durante el proceso de atención. Finalmente, para la medición de esta variable se elaboró un cuestionario compuesto por 10 ítems (Rodríguez, Arista & Cruz, 2023).	Información al ciudadano	Claridad de la información	Likert	Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5
			Información transparente		
			Orientación recibida		
			Utilidad de la información		
		Canales de atención	Canal presencial		
			Canal telefónico		
			Canal digital		
		Cumplimiento de expectativas	Resultado del servicio		
			Conformidad del usuario		
			Experiencia percibida		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

De acuerdo con Tarrillo et al. (2024) explican que una encuesta es un procedimiento de investigación cuantitativa en la que el investigador recopila información mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica, tabla o escrita. La técnica que se utilizó, para recolectar información fue la encuesta, la cual se aplicó a los usuarios que acudieron al área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, para ambas variables calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Instrumento

De acuerdo con Tarrillo et al. (2024) explican que los cuestionarios se definen como una herramienta importante para la recopilación de la información, pues consiste en una serie organizada y sucesiva de preguntas. En tal sentido en esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual constó de 25 ítems en escala Likert, 15 ítems para la variable: Calidad de servicio y 10 ítems, para la variable: Satisfacción del usuario.

Así mismo se realizó la validación a través de juicio de expertos, en tal sentido tres profesionales licenciados en administración, de los cuales dos de ellos tenían grado de doctor y uno grado de maestría en administración analizaron y aprobaron el cuestionario para su aplicación; asimismo, se evaluó el grado de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.749 para la variable calidad de servicio y de 0.739 para la variable satisfacción del usuario, lo que evidenció un excelente nivel de confiabilidad en ambos instrumentos (Anexo 07).

3.5. Método de análisis de datos

De acuerdo con Vizcaíno, Cedeño y Maldonado (2023) indican que 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 el cual se posibilitó la redacción digital y las posteriores modificaciones; del mismo modo, se empleó Acrobat Reader XI, un software gratuito que permitió la lectura de archivos digitales en formato PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual; asimismo, se empleó Microsoft Excel para la elaboración de figuras y tablas estadísticas, así como para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach, a fin de determinar el grado de confiabilidad del instrumento de medición utilizado; de igual forma, se aplicó el programa Turnitin para verificar la originalidad y similitud de la investigación y se evaluó el contenido con un detector de inteligencia artificial, confirmándose que la similitud no superó el 25% y que el texto generado por IA se mantuvo dentro de los límites aceptables; además, se utilizó Mendeley para generar las referencias bibliográficas según la norma APA, 7ma edición; por último, se empleó PowerPoint para la sustentación.

3.6 Aspectos éticos

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del Reglamento de Integridad Científica en la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; los cuales son:

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes. Los usuarios frecuentes del área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu fueron plenamente protegidos durante el desarrollo del estudio; se garantizó la confidencialidad de la información proporcionada, dado que los datos personales solicitados en el cuestionario o en el consentimiento informado no fueron divulgados ni publicados bajo ninguna circunstancia y se emplearon exclusivamente con fines académicos; asimismo, no se captaron imágenes de los usuarios ni de las instalaciones sin contar con la autorización correspondiente; los participantes fueron informados de manera clara sobre el uso de la información recopilada, asegurando que esta no generó perjuicio personal ni administrativo.

Cuidado del medio ambiente. Durante la ejecución de la investigación se priorizó el cuidado del entorno; es por ello, que para la recolección de la información se utilizaron cuestionarios con material impreso, usando hojas recicladas con la finalidad de reducir el consumo de recursos naturales; de igual manera, se reguló el uso de energía eléctrica durante la digitación y el análisis de los datos, evitando el uso innecesario de equipos electrónicos;

de esta forma, se contribuyó a una práctica responsable con el entorno durante todo el proceso investigativo.

Libre participación por propia voluntad. La participación de los usuarios fue completamente voluntaria; antes de la aplicación de los instrumentos se explicó de manera clara el objetivo del estudio y el alcance de su participación; posteriormente, se solicitó la aceptación del formato de consentimiento informado, garantizando que los participantes pudieron formular preguntas y resolver cualquier duda relacionada con la investigación; en consecuencia, solo se procedió con la aplicación de los cuestionarios cuando se obtuvo la conformidad libre y consciente de cada usuario, sin presión alguna.

Beneficencia y no maleficencia.

Beneficencia: Se resaltó ante los usuarios la importancia de su participación, dado que permitió identificar aspectos relevantes de la calidad de servicio y de la satisfacción del usuario; a partir de los resultados obtenidos se elaboró una propuesta y un plan de mejora estructurada por variables; en este sentido, para la variable calidad de servicio se incluyeron acciones como el fortalecimiento de la atención al usuario, la mejora de los tiempos de respuesta, la estandarización de los procesos de atención y el mantenimiento adecuado de las instalaciones; de igual manera, para la variable satisfacción del usuario se diseñaron estrategias orientadas a mejorar la experiencia de atención, incrementar la percepción de cumplimiento de expectativas, reforzar la comunicación directa con los usuarios y establecer mecanismos de retroalimentación continua; en consecuencia, se buscó contribuir a una experiencia más satisfactoria y sostenible para los usuarios y a una mejora continua en la gestión municipal.

No maleficencia: Los participantes fueron informados de que su colaboración no implicó riesgos físicos, psicológicos ni económicos; además, se protegió su identidad evitando el registro de datos que permitieron su identificación directa; la aplicación de los cuestionarios se realizó en momentos adecuados, sin generar incomodidades ni afectar sus actividades personales; por tanto, se resguardó el bienestar de los participantes durante todo el desarrollo del estudio.

Integridad y honestidad. La investigación se desarrolló bajo principios de integridad y honestidad; los datos fueron recolectados mediante instrumentos válidos y confiables; asimismo, no se alteraron ni manipularon los resultados obtenidos, ni se incorporó información falsa con fines académicos; además, se respetaron las normas éticas y metodológicas vigentes, respaldando el estudio en fuentes confiables como libros, artículos científicos, tesis y documentos institucionales.

Justicia. Todos los usuarios frecuentes recibieron un trato equitativo y respetuoso; se aplicó el mismo procedimiento de información, consentimiento y recolección de datos para cada uno; en consecuencia, se promovió un proceso justo, transparente y participativo, valorando el aporte de cada usuario sin ningún tipo de distinción.

IV. Resultados

Variable 1. Calidad de servicio

Objetivo específico 1: Identificar las características de la tangibilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Tabla 1

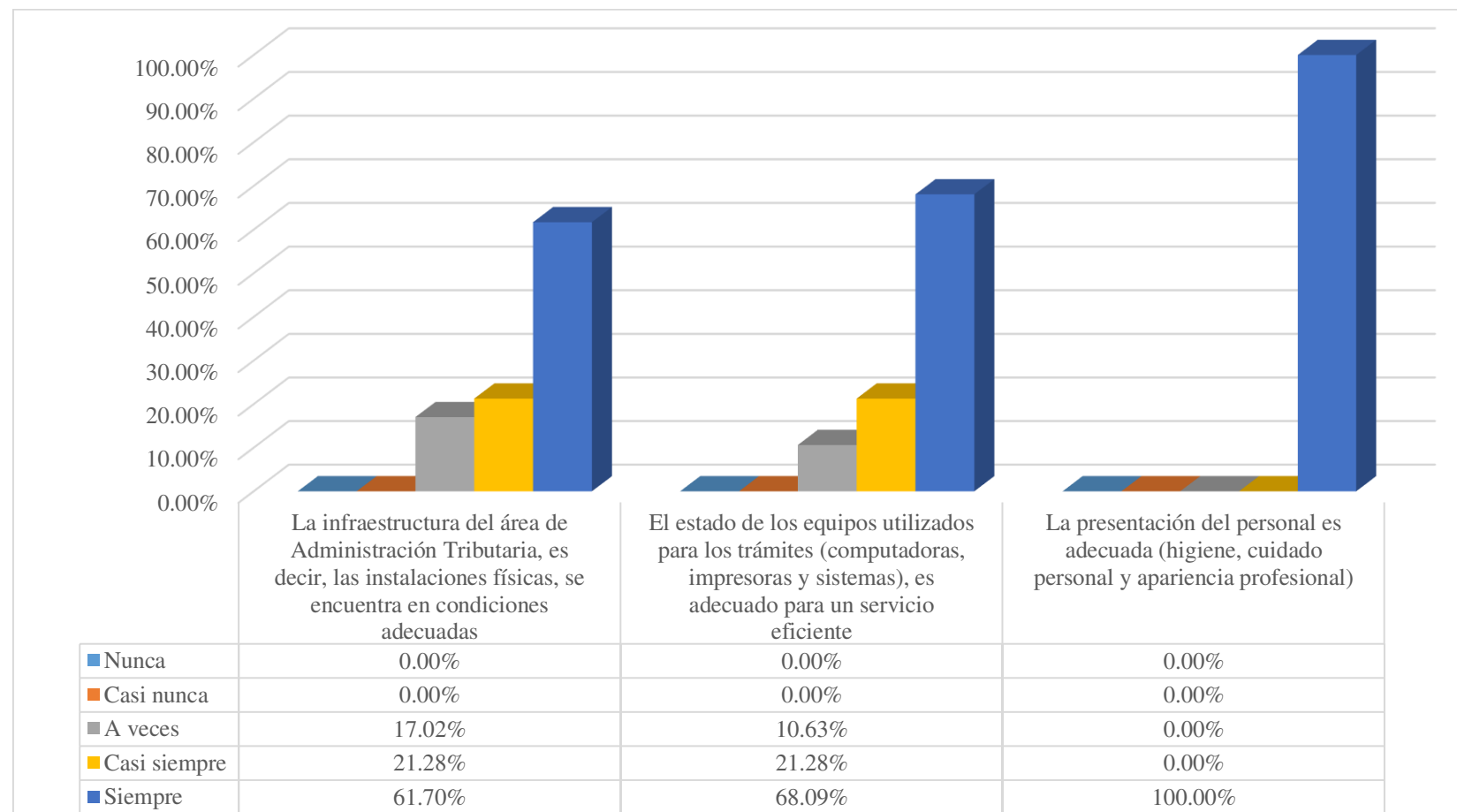
Características de la tangibilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Tangibilidad	N	%
La infraestructura del área de Administración Tributaria, es decir, las instalaciones físicas, se encuentra en condiciones adecuadas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	8	17.02
Casi siempre	10	21.28
Siempre	29	61.70
Total	47	100.00
El estado de los equipos utilizados para los trámites (computadoras, impresoras y sistemas), es adecuado para un servicio eficiente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	10.63
Casi siempre	10	21.28
Siempre	32	68.09
Total	47	100.00
La presentación del personal es adecuada (higiene, cuidado personal y apariencia profesional)		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	47	100.00
Total	47	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios frecuentes que acuden al área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Figura 1

Características de la tangibilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados a las características de la tangibilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Objetivo específico 2: Describir las características de la confiabilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Tabla 2

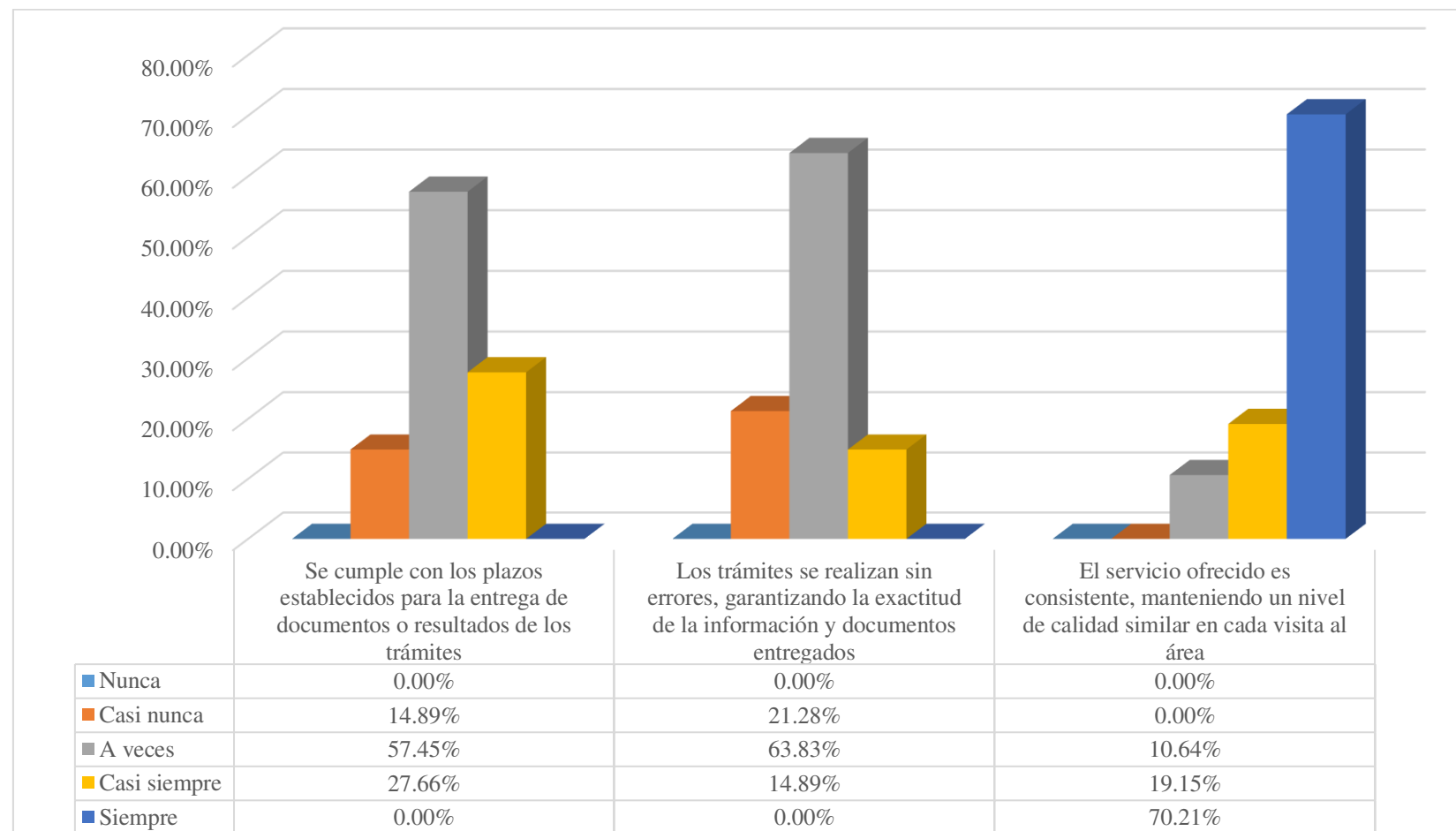
Características de la confiabilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Confiabilidad	N	%
Se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos o resultados de los trámites		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	7	14.89
A veces	27	57.45
Casi siempre	13	27.66
Siempre	0	0.00
Total	47	100.00
Los trámites se realizan sin errores, garantizando la exactitud de la información y documentos entregados		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	10	21.28
A veces	30	63.83
Casi siempre	7	14.89
Siempre	0	0.00
Total	47	100.00
El servicio ofrecido es consistente, manteniendo un nivel de calidad similar en cada visita al área		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	10.64
Casi siempre	9	19.15
Siempre	33	70.21
Total	47	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios frecuentes que acuden al área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Figura 2

Características de la confiabilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados a las características de la confiabilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Objetivo específico 3: Identificar las características de la capacidad de respuesta en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Tabla 3

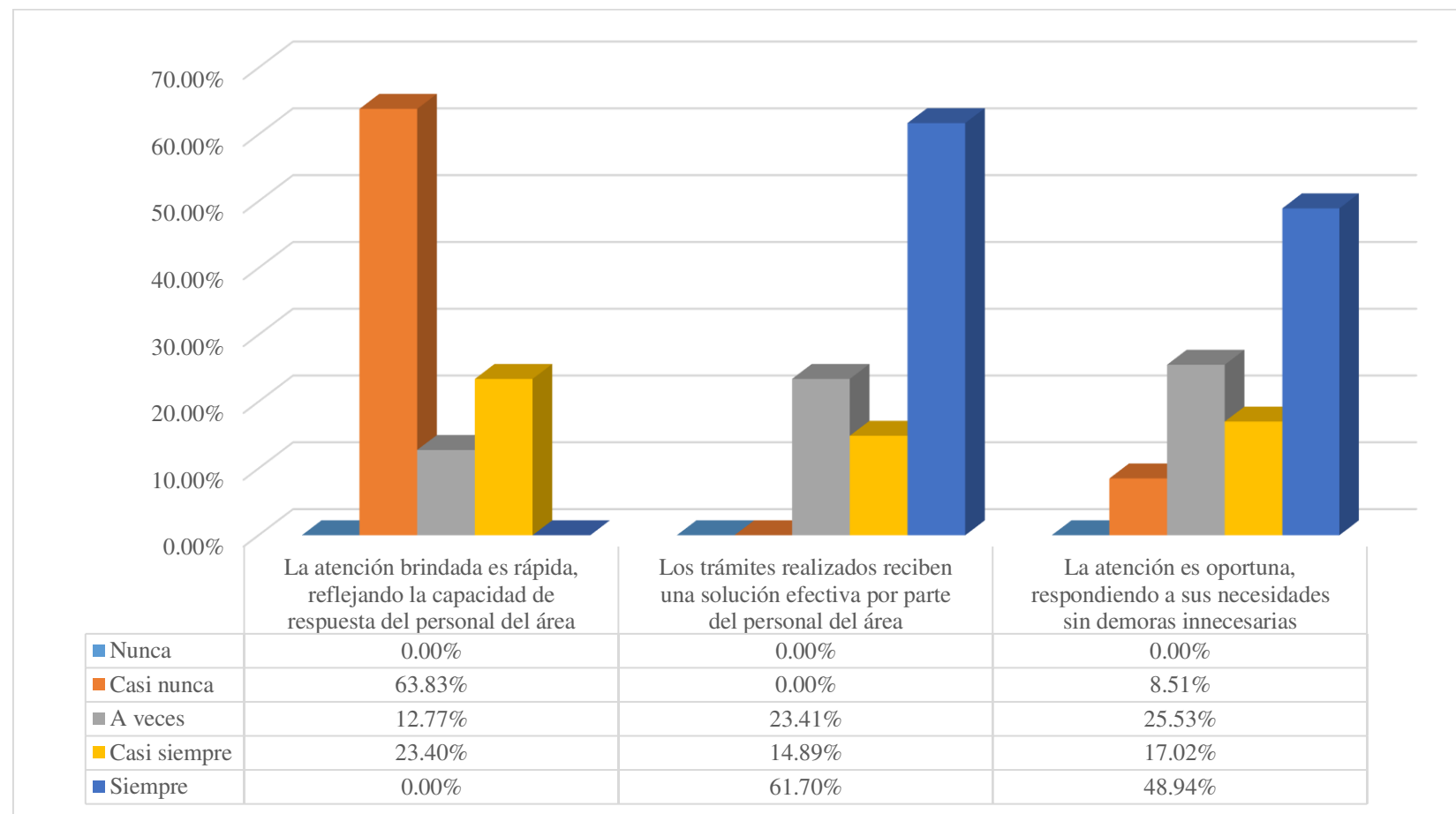
Características de la capacidad de respuesta en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Capacidad de respuesta	N	%
La atención brindada es rápida, reflejando la capacidad de respuesta del personal del área		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	30	63.83
A veces	6	12.77
Casi siempre	11	23.40
Siempre	0	0.00
Total	47	100.00
Los trámites realizados reciben una solución efectiva por parte del personal del área		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	11	23.41
Casi siempre	7	14.89
Siempre	29	61.70
Total	47	100.00
La atención es oportuna, respondiendo a sus necesidades sin demoras innecesarias		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	4	8.51
A veces	12	25.53
Casi siempre	8	17.02
Siempre	23	48.94
Total	47	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios frecuentes que acuden al área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Figura 3

Características de la capacidad de respuesta en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados a las características de la capacidad de respuesta en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Objetivo específico 4: Describir las características de la seguridad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Tabla 4

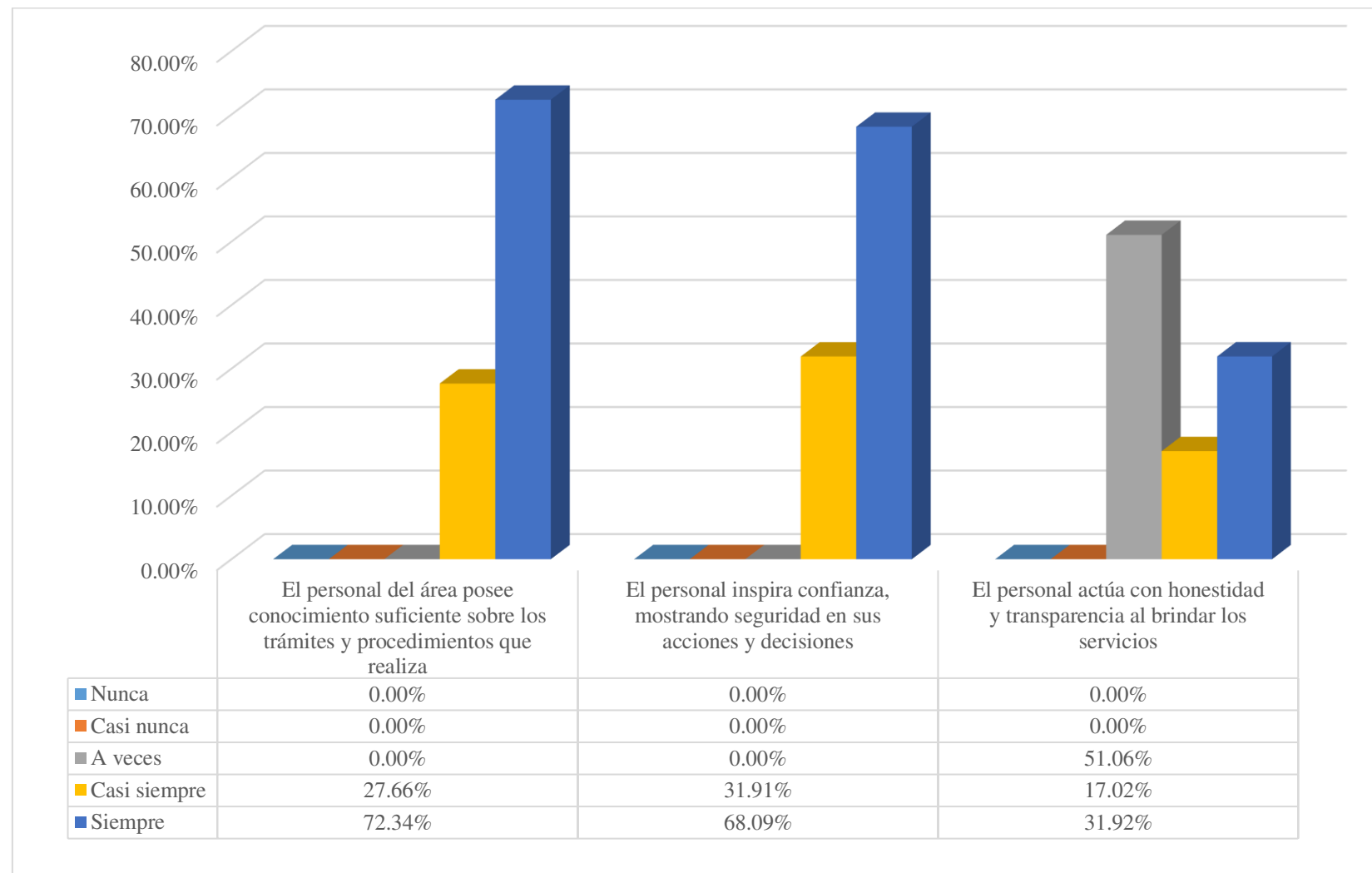
Características de la seguridad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Seguridad	N	%
El personal del área posee conocimiento suficiente sobre los trámites y procedimientos que realiza		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	13	27.66
Siempre	34	72.34
Total	47	100.00
El personal inspira confianza, mostrando seguridad en sus acciones y decisiones		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	15	31.91
Siempre	32	68.09
Total	47	100.00
El personal actúa con honestidad y transparencia al brindar los servicios		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	24	51.06
Casi siempre	8	17.02
Siempre	15	31.92
Total	47	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios frecuentes que acuden al área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Figura 4

Características de la seguridad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados a las características de la seguridad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Objetivo específico 5: Describir las características de la empatía en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Tabla 5

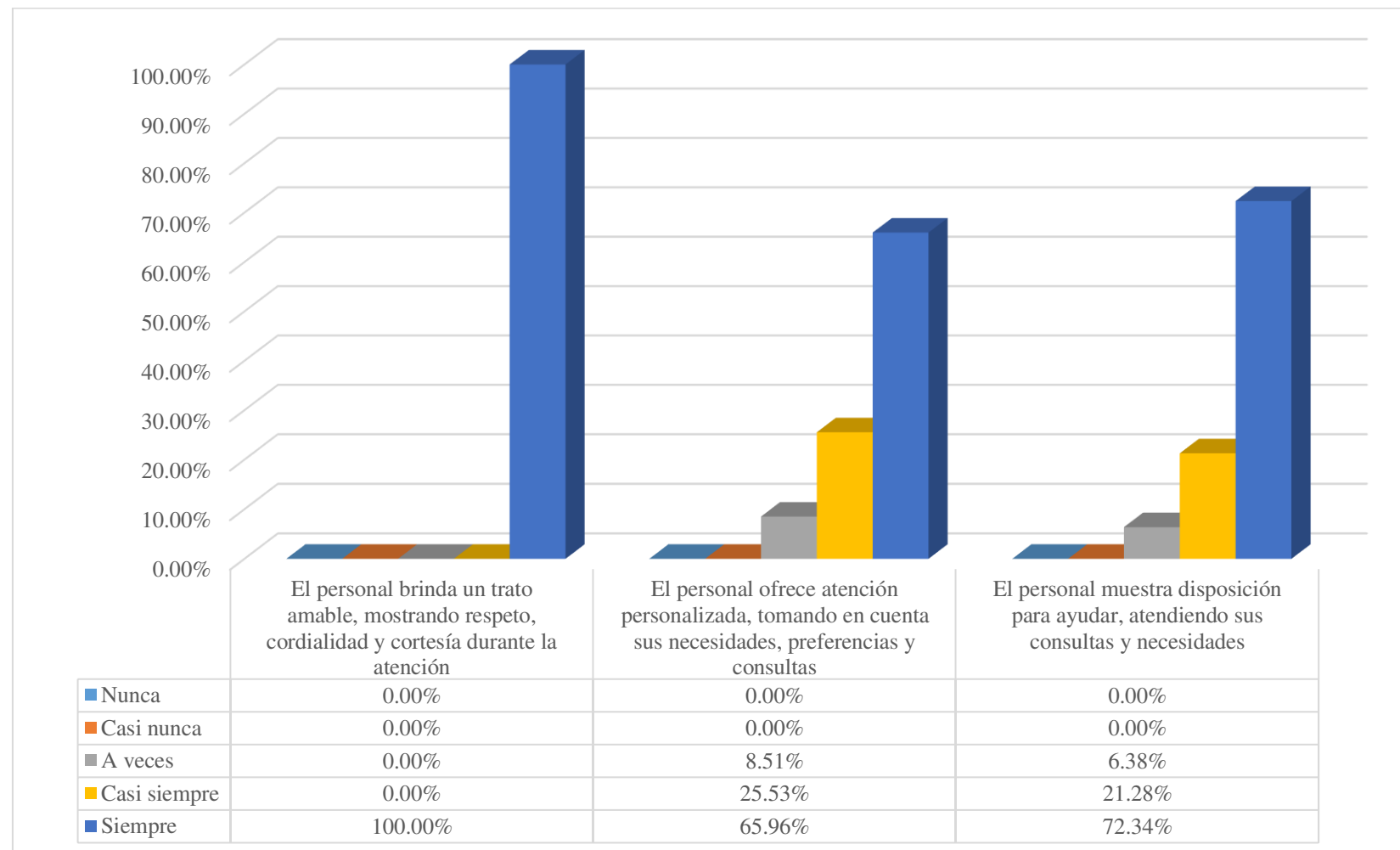
Características de la empatía en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Empatía	N	%
El personal brinda un trato amable, mostrando respeto, cordialidad y cortesía durante la atención		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	47	100.00
Total	47	100.00
El personal ofrece atención personalizada, tomando en cuenta sus necesidades, preferencias y consultas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	8.51
Casi siempre	12	25.53
Siempre	31	65.96
Total	47	100.00
El personal muestra disposición para ayudar, atendiendo sus consultas y necesidades		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	6.38
Casi siempre	10	21.28
Siempre	34	72.34
Total	47	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios frecuentes que acuden al área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Figura 5

Características de la empatía en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados a las características de la empatía en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Objetivo específico 6: Identificar las características de la información al ciudadano en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Tabla 6

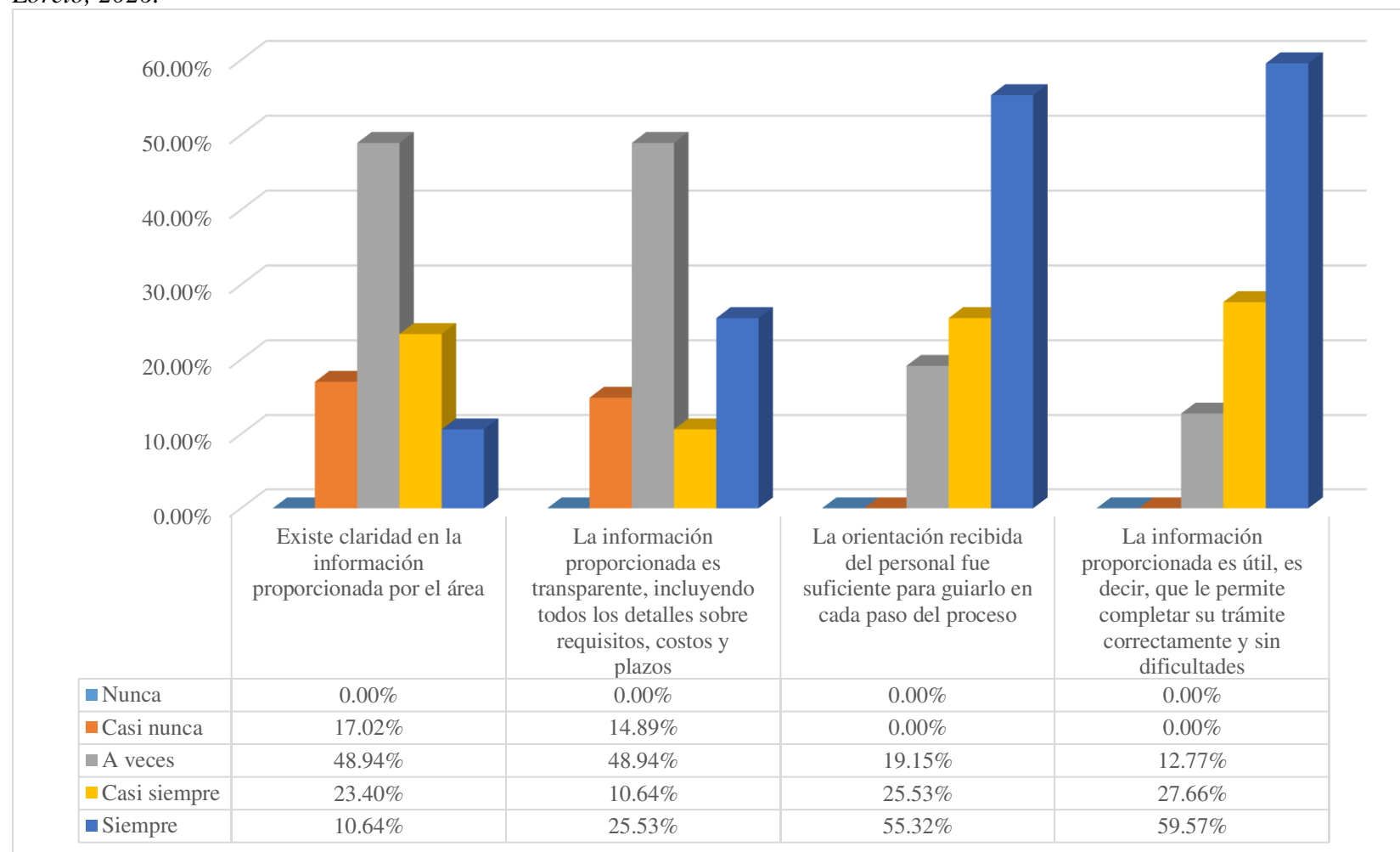
Características de la información al ciudadano en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Información al ciudadano	N	%
Existe claridad en la información proporcionada por el área		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	8	17.02
A veces	23	48.94
Casi siempre	11	23.40
Siempre	5	10.64
Total	47	100.00
La información proporcionada es transparente, incluyendo todos los detalles sobre requisitos, costos y plazos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	7	14.89
A veces	23	48.94
Casi siempre	5	10.64
Siempre	12	25.53
Total	47	100.00
La orientación recibida del personal fue suficiente para guiarlo en cada paso del proceso		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	9	19.15
Casi siempre	12	25.53
Siempre	26	55.32
Total	47	100.00
La información proporcionada es útil, es decir, que le permite completar su trámite correctamente y sin dificultades		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	12.77
Casi siempre	13	27.66
Siempre	28	59.57
Total	47	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios frecuentes que acuden al área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Figura 6

Características de la información al ciudadano en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados a las características de la información al ciudadano en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Objetivo específico 7: Identificar las características de los canales de atención en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Tabla 7

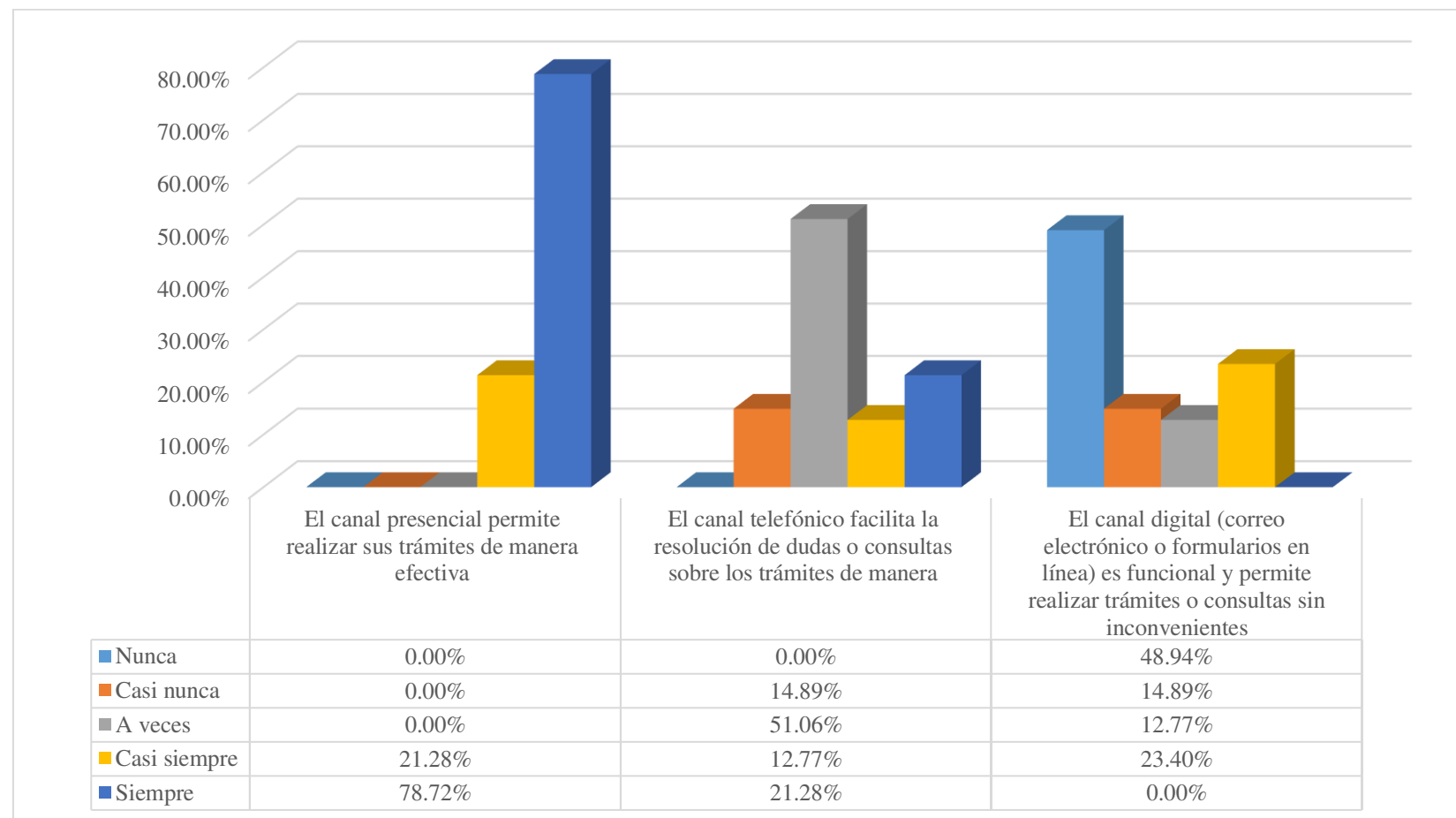
Características de los canales de atención en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Canales de atención	N	%
El canal presencial permite realizar sus trámites de manera efectiva		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	10	21.28
Siempre	37	78.72
Total	47	100.00
El canal telefónico facilita la resolución de dudas o consultas sobre los trámites de manera		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	7	14.89
A veces	24	51.06
Casi siempre	6	12.77
Siempre	10	21.28
Total	47	100.00
El canal digital (correo electrónico o formularios en línea) es funcional y permite realizar trámites o consultas sin inconvenientes		
Nunca	23	48.94
Casi nunca	7	14.89
A veces	6	12.77
Casi siempre	11	23.40
Siempre	0	0.00
Total	47	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios frecuentes que acuden al área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Figura 7

Características de los canales de atención en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados características de los canales de atención en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Objetivo específico 8: Describir las características del cumplimiento de expectativas el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Tabla 8

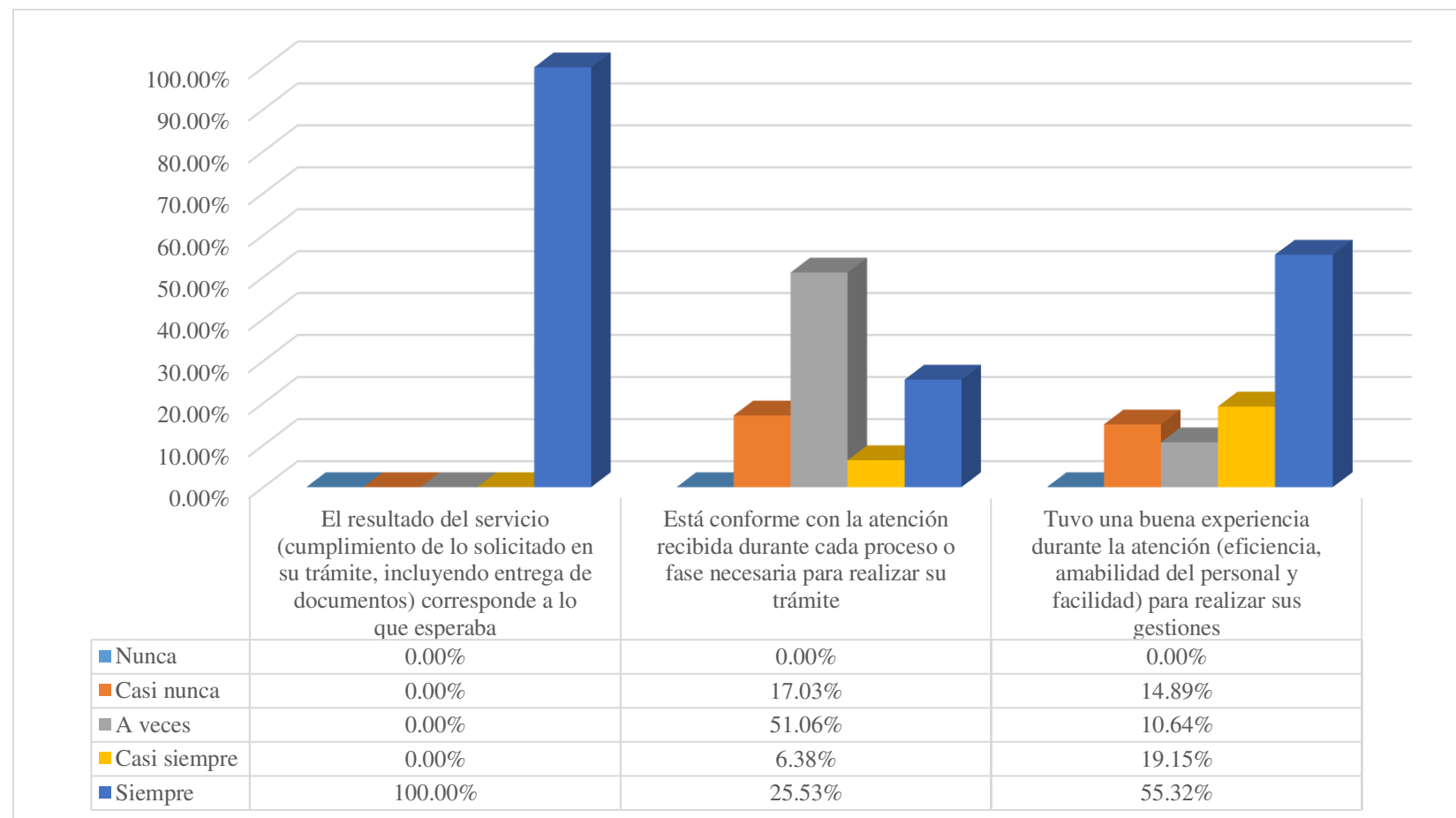
Características del cumplimiento de expectativas el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Cumplimiento de expectativas	N	%
El resultado del servicio (cumplimiento de lo solicitado en su trámite, incluyendo entrega de documentos) corresponde a lo que esperaba		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	47	100.00
Total	47	100.00
Está conforme con la atención recibida durante cada proceso o fase necesaria para realizar su trámite		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	8	17.03
A veces	24	51.06
Casi siempre	3	6.38
Siempre	12	25.53
Total	47	100.00
Tuvo una buena experiencia durante la atención (eficiencia, amabilidad del personal y facilidad) para realizar sus gestiones		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	7	14.89
A veces	5	10.64
Casi siempre	9	19.15
Siempre	26	55.32
Total	47	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios frecuentes que acuden al área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Figura 8

Características del cumplimiento de expectativas el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados características del cumplimiento de expectativas el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Objetivo específico 9: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Tabla 9

Propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Variable	Indicador	Problemas	Causas	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Calidad de servicio	Cumplimiento de plazos	El 57.45% de los usuarios frecuentes consideran que a veces se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos o resultados de los trámites	Deficiencias en la planificación y organización interna de los procesos administrativos dentro del área de Administración Tributaria, lo que dificulta que los trámites sean procesados dentro de los tiempos establecidos; en este contexto, la ausencia de cronogramas claros o mecanismos de control del avance de los expedientes puede generar retrasos en la revisión de documentos; por ello, algunos trámites pueden extenderse más allá de los plazos previstos.	Insatisfacción de los usuarios respecto al servicio brindado por el área de Administración Tributaria, debido a que los retrasos en la entrega de resultados pueden afectar la confianza de los contribuyentes en la eficiencia del servicio municipal.	Optimizar la planificación y control de los plazos de los trámites administrativos con el objetivo de asegurar que los expedientes sean atendidos dentro de los tiempos establecidos en el TUPA y mejorar la eficiencia del área de Administración Tributaria. - Elaborar un registro de control de expedientes en Excel o cuaderno foliado donde se consigne número de expediente, nombre del contribuyente, tipo de trámite, fecha de ingreso y fecha máxima de entrega según normativa municipal. - Implementar un sistema de alerta semanal donde el encargado revise los expedientes que están por vencer en un plazo menor a 3 días hábiles.	Jefe de Administración Tributaria/Jefe de Trámite Documentario/Gerente de Administración y Finanzas	S/ 120.00

					• Establecer una revisión diaria de expedientes pendientes durante los primeros 20 minutos de la jornada laboral para priorizar trámites urgentes. • Presentar un reporte semanal de expedientes atendidos y pendientes al jefe del área para mejorar la supervisión del cumplimiento de plazos.		
			Limitada disponibilidad de personal para atender la carga de trámites presentados por los contribuyentes, situación que puede generar acumulación de expedientes pendientes de revisión; cuando el número de trabajadores no es suficiente para atender la demanda de usuarios, el procesamiento de documentos puede volverse más lento.	Incremento de consultas o reclamos por parte de los usuarios, ya que cuando los plazos no se cumplen los contribuyentes tienden a solicitar información adicional sobre el estado de sus trámites.	Fortalecer la distribución del trabajo del personal con el propósito de evitar acumulación de expedientes y mejorar la rapidez en la atención de los trámites. • Elaborar un cuadro de distribución de trámites por trabajador considerando el tipo y complejidad del procedimiento tributario. • Evaluar la carga laboral mediante un conteo semanal del número de expedientes atendidos por cada servidor para redistribuir tareas	Jefe de Administración Tributaria/Responsable de Informática/Gerente Municipal	S/ 280.00

					cuando sea necesario. • Asignar personal de apoyo temporal en ventanilla durante días de mayor afluencia (fechas de vencimiento de impuestos, por ejemplo). • Establecer rotación de funciones básicas para evitar sobrecarga en un solo trabajador.		
			Escaso uso de herramientas de control y seguimiento de expedientes administrativos, lo que dificulta monitorear el estado de los trámites en cada etapa del proceso; esta situación reduce la capacidad del área para detectar retrasos oportunamente.	Afectación de la imagen institucional de la municipalidad, debido a que el incumplimiento de plazos puede generar percepciones negativas sobre la eficiencia de la gestión administrativa.	Implementar herramientas simples de seguimiento de expedientes con el objetivo de mejorar el control del avance de los trámites administrativos. • Implementar un cuadro de seguimiento visible en el área donde se clasifiquen los expedientes como pendientes, en proceso y finalizados. • Colocar códigos de colores en los folders de expedientes para identificar rápidamente su estado (rojo retrasado, amarillo en proceso, verde listo).	Jefe de Administración Tributaria/Gerente de Administración y Finanzas	S/ 100.00

					• Actualizar diariamente el estado del expediente después de cada revisión realizada por el personal. • Permitir que el jefe del área realice revisiones quincenales aleatorias para verificar el avance real de los trámites.		
	Trámites sin errores	El 63.83% de los usuarios frecuentes perciben que a veces los trámites se realizan sin errores, garantizando la exactitud de la información y documentos entregados	Limitaciones en la revisión detallada de los documentos antes de su entrega al usuario, lo que puede generar errores en los datos consignados en resoluciones, constancias o reportes tributarios; esta situación puede presentarse cuando no existen mecanismos de verificación previa de la información registrada.	Generación de molestias en los usuarios debido a la necesidad de corregir errores en sus trámites, lo que puede obligarlos a regresar a la municipalidad para subsanar observaciones.	Fortalecer los mecanismos de revisión y verificación documental con el objetivo de reducir errores en los trámites y garantizar la correcta emisión de documentos tributarios. • Implementar una lista de verificación obligatoria antes de entregar documentos donde se revise nombres completos, DNI, dirección, código del predio, montos tributarios y fechas. • Establecer una doble revisión en trámites sensibles (prescripciones, fraccionamientos, estados de cuenta) donde otro trabajador valide la información.	Jefe de Administración Tributaria/Gerente de Administración y Finanzas/Gerente Municipal	S/ 150.00

					• Crear un formato estándar de revisión documental que el trabajador deberá firmar antes de entregar el documento al usuario. • Realizar revisiones aleatorias semanales del 10% de trámites finalizados para detectar errores frecuentes.		
			Escasa actualización del personal respecto a los procedimientos administrativos o normativas tributarias vigentes, lo que puede generar confusión al momento de procesar determinados trámites; cuando los trabajadores no reciben capacitación continua, pueden cometer errores involuntarios en la información proporcionada.	Incremento del tiempo necesario para finalizar los trámites administrativos, debido a que los errores detectados obligan a rehacer parte del procedimiento administrativo.	Capacitar al personal en los procedimientos administrativos y normativas tributarias con el propósito de reducir errores en la gestión de los trámites. • Realizar capacitaciones internas mensuales de 1 hora sobre procedimientos tributarios municipales y errores comunes detectados. • Elaborar un manual interno simplificado de trámites tributarios con pasos claros para cada procedimiento. • Socializar cambios normativos	Jefe de Administración Tributaria/Jefe de Recursos Humanos/Gerente Municipal	S/ 180.00

					mediante reuniones breves cuando existan modificaciones legales. • Evaluar conocimientos mediante pequeños cuestionarios internos trimestrales.		
			Ausencia de procedimientos estandarizados para la verificación de la información antes de finalizar los trámites, lo que puede ocasionar que cada trabajador aplique criterios distintos al momento de revisar los expedientes.	Disminución de la confianza de los usuarios en la exactitud del servicio brindado, lo que puede afectar la percepción de calidad del área de Administración Tributaria.	Estandarizar los procedimientos de atención de trámites con el objetivo de asegurar uniformidad en la gestión administrativa. • Elaborar flujogramas de procesos para trámites frecuentes como estados de cuenta o constancias tributarias. • Colocar los procedimientos impresos en el área para consulta rápida del personal. • Supervisar semanalmente que todos los trabajadores sigan el mismo procedimiento. • Actualizar los procedimientos cuando se detecten fallas operativas.	Jefe de Recursos Humanos/Gerente de Administración y Finanzas	S/ 200.00
	Rapidez en atención	El 63.83% de los usuarios frecuentes	Exceso de demanda de	Insatisfacción de los usuarios	Optimizar el proceso de atención al contribuyente	Gerente Municipal/Jefe de	S/ 1,200.00 S/ 160.00

		perciben que casi nunca la atención brindada es rápida, reflejando la capacidad de respuesta del personal del área.	atención en relación con la capacidad operativa del área de Administración Tributaria, lo que genera tiempos de espera prolongados para los usuarios; cuando la cantidad de contribuyentes que solicitan atención supera la capacidad del personal disponible, el servicio puede volverse más lento.	respecto al tiempo de atención recibido, debido a que los largos tiempos de espera afectan la percepción de eficiencia del servicio.	con el objetivo de reducir los tiempos de espera y mejorar la rapidez del servicio brindado por el área de Administración Tributaria. • Implementar un sistema de tickets manual o digital donde se entregue un número de atención según orden de llegada. • Establecer una ventanilla exclusiva para consultas rápidas (ejemplo: requisitos, estados de cuenta simples). • Medir el tiempo promedio de atención durante una semana para identificar cuellos de botella. • Simplificar requisitos repetitivos mediante formatos prellenados.	Recursos Humanos/Jefe de Administración Tributaria	S/ 140.00
			Deficiencias en la organización de los procesos de atención al usuario, lo que puede generar demoras innecesarias durante la revisión de requisitos o el registro de	Incremento de quejas o reclamos relacionados con la demora en la atención, lo que puede generar mayor presión sobre el personal del área.	Fortalecer la organización interna del área con el propósito de mejorar la distribución del trabajo durante la atención al público. • Asignar un trabajador exclusivo para orientación inicial de usuarios.	Jefe de Recursos Humanos/Gerente Municipal	

			información; la falta de procedimientos ágiles puede hacer que la atención tome más tiempo del necesario.		- Definir horarios donde todo el personal atienda público (ejemplo 8am-11am). - Programar actividades internas fuera del horario de mayor atención. - Supervisar diariamente el flujo de atención en horas críticas.		
			Limitado uso de herramientas tecnológicas que faciliten la atención rápida de consultas o trámites, lo que obliga a realizar muchos procesos de forma manual.	Percepción negativa sobre la calidad del servicio municipal, lo que puede afectar la confianza de los ciudadanos en la gestión administrativa.	Promover el uso de herramientas tecnológicas con el objetivo de agilizar la atención de consultas tributarias. - Implementar plantillas digitales para emitir documentos repetitivos. - Utilizar base de datos digital para buscar información del contribuyente rápidamente. - Responder consultas simples mediante correo institucional. - Digitalizar expedientes antiguos más consultados.	Jefe de Administración Tributaria/Gerente de Administración y Finanzas	
	Honestidad del personal	El 51.06% de los usuarios frecuentes perciben que a veces el personal actúa con honestidad y	Limitada promoción de valores éticos institucionales dentro del área de Administración	Desconfianza de los usuarios hacia el servicio brindado, debido a que la percepción de	Fortalecer la cultura de ética y transparencia institucional con el objetivo de promover conductas honestas y responsables en la atención a los contribuyentes.	Jefe de Administración Tributaria/Personal Administrativo Tributario	S/ 130.00

		transparencia al brindar los servicios	Tributaria, lo que puede generar que algunos trabajadores no interioricen plenamente la importancia de la honestidad y la transparencia en el servicio público; cuando no se refuerzan estos principios mediante acciones concretas, su aplicación puede volverse irregular.	falta de transparencia puede generar dudas sobre la correcta gestión de los trámites.	- Realizar charlas trimestrales sobre ética en la función pública basadas en la Ley del Código de Ética de la Función Pública (Ley N° 27815). - Colocar afiches visibles en el área de atención donde se promuevan valores como honestidad, transparencia y trato justo al ciudadano. - Difundir un compromiso de integridad firmado por los trabajadores del área como recordatorio de sus responsabilidades. - Incluir temas de ética laboral en reuniones internas mensuales.		
			Escasa supervisión del cumplimiento de normas de conducta laboral, lo que dificulta detectar oportunamente comportamientos inadecuados o prácticas poco transparentes en	Deterioro de la imagen institucional del área de Administración Tributaria, ya que la percepción de poca honestidad puede afectar la credibilidad de la municipalidad.	Fortalecer los mecanismos de supervisión del personal con el propósito de asegurar una atención transparente. - Realizar supervisiones aleatorias de la atención brindada por el personal. - Aplicar encuestas cortas de satisfacción al	Jefe de Administración Tributaria/Jefe de Trámite Documentario	S/ 170.00

			la atención al usuario.		usuario después de la atención. • Implementar un libro de reclamaciones visible para los contribuyentes. • Evaluar el comportamiento del personal como parte de su evaluación de desempeño.		
			Ausencia de mecanismos formales de sensibilización sobre ética pública, lo que reduce las oportunidades de fortalecer la cultura de integridad dentro del área.	Reducción de la satisfacción del usuario respecto a la atención recibida, lo que puede afectar la percepción de calidad del servicio público.	Promover mecanismos de prevención de malas prácticas con el objetivo de fortalecer la confianza del usuario. • Informar claramente que todos los trámites tienen costos oficiales según TUPA. • Colocar carteles donde se indique que ningún trabajador puede solicitar pagos adicionales. • Establecer un canal interno para reportar irregularidades. • Recordar periódicamente las sanciones administrativas por faltas éticas.	Gerente de Administración y Finanzas/Jefe del Órgano de Control Institucional	S/ 190.00
Satisfacción del usuario	Claridad de la información	El 48.94% de los usuarios frecuentes consideran que a veces existe claridad en la	Deficiencias en la forma en que el personal comunica los requisitos y	Confusión en los usuarios al momento de realizar sus trámites	Fortalecer la claridad de la información brindada a los contribuyentes mediante la implementación de herramientas informativas	Jefe de Administración Tributaria/Jefe de Asesoría Jurídica	S/ 210.00

		información proporcionada por el área, de manera que puedan comprender correctamente sus trámites	procedimientos de los trámites tributarios, lo que puede generar confusión en los usuarios respecto a los pasos que deben seguir para completar sus gestiones; en este contexto, cuando la información se brinda de manera muy técnica o poco estructurada, los contribuyentes pueden tener dificultades para comprender completamente lo que se les solicita; esta situación puede generar errores en la presentación de documentos o consultas reiterativas.	administrativos, debido a que la falta de claridad en la información puede generar errores en la presentación de requisitos o en el llenado de formatos; esta situación puede ocasionar observaciones en los expedientes presentados.	que permitan explicar de manera sencilla y ordenada los requisitos, pasos y condiciones de cada trámite tributario. • Elaborar fichas informativas impresas por cada trámite frecuente (estado de cuenta, constancia de no adeudo, fraccionamiento de deuda) donde se detallen requisitos, costos, plazos y pasos del procedimiento en lenguaje sencillo. • Implementar paneles informativos en la zona de atención al contribuyente donde se expliquen los trámites más solicitados mediante esquemas paso a paso. • Entregar a los usuarios un checklist impreso de requisitos donde puedan verificar qué documentos deben presentar antes de iniciar su trámite. • Colocar ejemplos físicos de formatos	
--	--	---	--	---	---	--

					correctamente llenados para que el contribuyente tenga una referencia clara.		
			Escasa estandarización de la información proporcionada por el personal del área de Administración Tributaria, lo que puede ocasionar que distintos trabajadores brinden explicaciones diferentes sobre un mismo trámite; cuando no existen criterios uniformes de orientación al usuario, se pueden generar contradicciones en la información; esta situación puede afectar la confianza del ciudadano en la orientación brindada.	Incremento de consultas repetitivas por parte de los contribuyentes, ya que cuando la información no es comprendida completamente los usuarios tienden a regresar o consultar nuevamente sobre los mismos requisitos.	Estandarizar los criterios de información que brinda el personal con el propósito de asegurar que todos los trabajadores orienten a los usuarios bajo los mismos lineamientos. • Elaborar un manual interno de preguntas frecuentes donde se establezcan respuestas claras sobre requisitos, plazos y costos. • Realizar reuniones breves semanales de 15 minutos para uniformizar la información que se brinda a los contribuyentes. • Supervisar periódicamente la orientación brindada mediante observación directa del jefe del área. • Actualizar el manual interno cuando existan cambios en los procedimientos tributarios.	Jefe de Administración Tributaria/Especialista Tributario	S/ 220.00
			Limitado uso de materiales informativos	Retrasos en los procesos administrativos	Fortalecer los mecanismos de orientación al usuario con el objetivo de facilitar la	Jefe de Planeamiento y Presupuesto/Jefe de	S/ 260.00

			visuales que faciliten la comprensión de los trámites, lo que obliga a los usuarios a depender únicamente de la explicación verbal del trabajador; cuando no existen paneles informativos, guías impresas o instructivos visibles, se dificulta que el ciudadano pueda revisar nuevamente los requisitos de su trámite.	del área, debido a que los expedientes incompletos o incorrectos requieren revisiones adicionales, lo que incrementa la carga de trabajo del personal.	comprensión de los procedimientos administrativos. • Designar un trabajador como orientador inicial encargado de explicar requisitos antes de que el usuario inicie su trámite. • Implementar un módulo de orientación rápida en horas de mayor afluencia. • Colocar señalética interna indicando dónde realizar cada trámite. • Elaborar un pequeño mapa del flujo de atención dentro del área.	Administración Tributaria	
	Información transparente	El 48.94% de los usuarios frecuentes perciben que a veces la información proporcionada es transparente, incluyendo todos los detalles sobre requisitos, costos y plazos	Limitada difusión de información completa sobre los procedimientos administrativos del área, lo que puede generar que algunos usuarios no tengan conocimiento claro de los costos oficiales o los tiempos establecidos para sus trámites; cuando esta información no	Desconfianza de los usuarios respecto a los costos o requisitos de los trámites, especialmente cuando no pueden verificar fácilmente la información oficial.	Fortalecer la transparencia de la información administrativa mediante la difusión clara y visible de los requisitos, costos y plazos oficiales establecidos en los procedimientos del área de Administración Tributaria. • Colocar el TUPA actualizado impreso y foliado en un lugar visible del área de atención para consulta libre de los usuarios. • Elaborar un cuadro resumen visible con los	Jefe del Órgano de Control Institucional/Gerente Municipal	S/ 180.00

			se presenta de forma visible, la percepción de transparencia puede verse afectada.		costos oficiales de los trámites más solicitados para evitar dudas sobre pagos. • Informar verbalmente al usuario el costo y plazo del trámite antes de iniciar el procedimiento. • Entregar comprobantes de pago detallando el concepto tributario cancelado.		
			Escaso acceso visible al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), lo que dificulta que los contribuyentes puedan verificar por sí mismos los requisitos y costos oficiales; esta situación puede generar dudas sobre la información brindada por el personal.	Percepción negativa sobre la transparencia del área, lo que puede afectar la imagen institucional de la municipalidad.	Mejorar el acceso a la información pública tributaria con el propósito de fortalecer la confianza de los contribuyentes. • Colocar un panel con los derechos del contribuyente. • Publicar los plazos máximos legales de cada trámite. • Informar causas comunes de observaciones. • Permitir que el usuario consulte el estado de su expediente.	Jefe de Recursos Humanos/Gerente Municipal/Jefe de Administración Tributaria	S/ 1,500.00
			Falta de mecanismos informativos accesibles que permitan a los usuarios conocer todas las condiciones de	Incremento de consultas relacionadas con costos y plazos, debido a que los usuarios buscan confirmar la	Promover prácticas de transparencia activa con el objetivo de mejorar la percepción ciudadana sobre la gestión del área. • Informar al usuario cada etapa del trámite.	Jefe de Planeamiento y Presupuesto/Jefe de Administración Tributaria/Jefe de Asesoría Jurídica	S/ 480.00

			los trámites, lo que limita el acceso a información completa y verificable sobre los servicios tributarios.	información recibida.	• Explicar claramente motivos de observaciones. • Registrar entregas con firma de conformidad. • Implementar registro de atención diaria.		
	Canal telefónico	El 51.06% de los usuarios frecuentes perciben que a veces el canal telefónico facilita la resolución de dudas o consultas sobre los trámites de manera adecuada y rápida	Limitada disponibilidad del personal para atender de manera permanente las llamadas telefónicas de los contribuyentes, lo que puede generar que muchas consultas no sean atendidas oportunamente; en este contexto, cuando no existe un responsable designado para la atención telefónica, las llamadas pueden quedar sin respuesta debido a la carga de trabajo presencial.	Dificultad de los usuarios para resolver sus dudas sin necesidad de acudir presencialmente a la municipalidad, lo que puede generar pérdida de tiempo y mayores costos de traslado para los contribuyentes.	Fortalecer la atención telefónica del área de Administración Tributaria mediante la organización de horarios y responsables específicos con el objetivo de brindar orientación oportuna y reducir la necesidad de consultas presenciales. • Establecer un horario fijo de atención telefónica (por ejemplo, de 9:00 am a 12:00 pm) donde un trabajador designado atienda exclusivamente consultas telefónicas. • Designar formalmente mediante memorando interno a un responsable del teléfono institucional, quien deberá registrar las consultas atendidas.	Jefe de Asesoría Jurídica/Jefe de Recursos Humanos	S/ 350.00

					• Implementar un cuaderno de registro de llamadas donde se anote fecha, nombre del contribuyente, motivo de la consulta y respuesta brindada. • Evaluar semanalmente el número de llamadas atendidas para verificar la utilidad del canal.		
			Ausencia de protocolos establecidos para la atención telefónica a los usuarios, lo que puede ocasionar que el personal no tenga criterios claros sobre cómo responder consultas o qué información debe solicitar previamente; esta situación puede generar respuestas incompletas o poco precisas.	Incremento de la demanda de atención presencial para consultas simples, debido a que los usuarios no logran resolver sus dudas mediante el canal telefónico.	Estandarizar el proceso de atención telefónica con el propósito de asegurar que la orientación brindada sea clara, uniforme y completa. • Elaborar un guion básico de atención telefónica con saludo institucional, solicitud de datos básicos y orientación paso a paso. • Preparar un listado de preguntas frecuentes tributarias para facilitar respuestas rápidas. • Capacitar al personal en técnicas básicas de comunicación	Jefe de Recursos Humanos/Gerente Municipal	S/ 300.00

					telefónica (voz clara, lenguaje sencillo, confirmación de comprensión). • Supervisar periódicamente la calidad de las respuestas mediante revisión del registro de consultas.		
			Falta de difusión adecuada del canal telefónico como medio oficial de consulta, lo que puede provocar que los usuarios no utilicen este medio o no tengan claridad sobre los horarios en que pueden comunicarse.	Insatisfacción del usuario respecto a los canales de atención disponibles, lo que puede afectar la percepción de modernización del servicio público.	Difundir adecuadamente el canal telefónico con el objetivo de facilitar su uso por parte de los contribuyentes. • Colocar el número telefónico en carteles visibles dentro del área. • Incluir el número telefónico en constancias o documentos emitidos. • Informar verbalmente al usuario sobre el canal telefónico al finalizar su atención presencial. • Colocar el horario de atención telefónica en la puerta del área.	Jefe de Planeamiento y Presupuesto/Jefe de Administración Tributaria	S/ 420.00
	Canal digital	El 48.94% de los usuarios frecuentes consideran que nunca el canal digital (correo electrónico o formularios en	Limitado uso de herramientas digitales dentro del área de Administración Tributaria, lo que restringe la	Dependencia excesiva de la atención presencial para resolver consultas o iniciar trámites, lo que puede	Implementar el uso formal del correo institucional como canal digital de atención al contribuyente con el objetivo de facilitar consultas virtuales y reducir	Secretario General/Jefe de Administración Tributaria	S/ 390.00

		línea) es funcional y permite realizar trámites o consultas sin inconvenientes	posibilidad de atender consultas mediante medios virtuales; cuando la atención depende principalmente de procesos manuales, se dificulta la modernización del servicio.	generar mayor congestión en el área de atención.	la necesidad de atención presencial. • Crear un correo institucional exclusivo del área de Administración Tributaria para consultas de los contribuyentes. • Establecer la revisión obligatoria del correo dos veces al día (ejemplo 10am y 3pm). • Definir un plazo máximo de 48 horas para responder consultas digitales. • Elaborar plantillas de respuestas para consultas frecuentes.		
			Falta de capacitación del personal en el uso de herramientas tecnológicas básicas para la atención virtual, lo que puede generar resistencia o dificultad en la implementación de canales digitales.	Mayor tiempo invertido por los usuarios para realizar consultas simples, debido a que deben acudir físicamente a la municipalidad.	Promover la digitalización básica de consultas tributarias con el propósito de mejorar la accesibilidad del servicio. • Permitir que los usuarios envíen consultas sobre requisitos mediante correo. • Enviar formatos digitales de solicitudes para descarga. • Permitir envío preliminar de documentos escaneados para revisión previa.	Gerente Municipal/Gerente de Administración y Finanzas	S/ 250.00

					Registrar las consultas digitales en un archivo de control.		
			Ausencia de procedimientos establecidos para la gestión de consultas digitales, lo que puede generar desorden en la atención de correos electrónicos o falta de seguimiento de las consultas virtuales.	Percepción de atraso tecnológico en los servicios municipales, lo que puede afectar la imagen de modernización institucional.	Fortalecer las competencias digitales del personal con el objetivo de mejorar la atención virtual. - Realizar capacitaciones básicas sobre uso correcto del correo institucional. - Enseñar organización de archivos digitales por carpetas. - Elaborar instructivo interno para manejo de consultas digitales. - Evaluar trimestralmente el uso correcto del canal digital.	Jefe de Planeamiento y Presupuesto/Gerente Municipal	S/ 270.00
	Conformidad del usuario	El 51.06% de los usuarios frecuentes consideran que a veces están conformes con la atención recibida durante cada proceso o fase necesaria para realizar su trámite	Limitaciones en la calidad del trato brindado durante la atención al contribuyente, lo que puede influir en la percepción general del servicio; cuando la atención no mantiene un estándar uniforme de cordialidad, la satisfacción	Satisfacción parcial de los usuarios respecto al servicio recibido, lo que puede afectar la percepción global de calidad del área.	Fortalecer la calidad de atención al contribuyente mediante el desarrollo de habilidades de servicio al ciudadano con el objetivo de mejorar la satisfacción de los usuarios del área de Administración Tributaria. Realizar capacitaciones semestrales en atención al ciudadano basadas en normas de servicio público.	Responsable de Informática/Jefe de Administración Tributaria/Gerente Municipal	S/ 950.00

			puede verse afectada.		• Establecer normas internas de trato obligatorio (saludo, lenguaje respetuoso, explicación clara). • Supervisar periódicamente la atención brindada mediante observación directa. • Recordar en reuniones internas la importancia del buen trato al contribuyente.		
			Escasa medición del nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio brindado, lo que dificulta identificar oportunidades concretas de mejora en la atención.	Imagen institucional regular del área de Administración Tributaria, debido a que la satisfacción del usuario es un indicador clave de calidad del servicio público.	Implementar mecanismos de medición de satisfacción del usuario con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la atención. • Aplicar una encuesta corta de 3 preguntas al finalizar la atención (trato recibido, tiempo de atención, claridad de información). • Implementar un buzón físico de sugerencias revisado mensualmente. • Elaborar un reporte trimestral de resultados de satisfacción. • Analizar sugerencias para proponer mejoras.	Jefe de Administración Tributaria/Gerente de Administración y Finanzas	S/ 1,100.00

			Limitada promoción de una cultura organizacional orientada al servicio al ciudadano, lo que puede provocar que el personal priorice el cumplimiento de tareas administrativas sin considerar plenamente la experiencia del usuario.	Reducción del nivel de confianza de los ciudadanos hacia el servicio municipal, cuando la atención no cumple completamente sus expectativas.	Promover una cultura institucional orientada al servicio público con el objetivo de mejorar la experiencia del contribuyente durante todo el proceso de atención. • Recordar en reuniones la misión de servicio al ciudadano. • Reconocer trabajadores con mejor trato al usuario. • Promover valores de servicio público mediante charlas internas. • Incluir criterio de atención al usuario en evaluaciones de desempeño.	Gerente Municipal/Jefe de Planeamiento y Presupuesto/Jefe de Administración Tributaria	S/ 360.00
Total							S/ 10,260.00

V. Discusión

Objetivo específico 1: Identificar las características de la tangibilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

La infraestructura del área de Administración Tributaria, es decir, las instalaciones físicas, se encuentra en condiciones adecuadas: El 61.70% de los usuarios frecuentes consideran que siempre la infraestructura del área de Administración Tributaria, es decir, las instalaciones físicas, se encuentra en condiciones adecuadas de orden, limpieza y señalización, estos resultados se contrastan con la investigación realizada por Villalobos (2024) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad de centro poblado menor Pueblo Nuevo de Conta, distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024*; quien evidencio que el 70% de los usuarios están de acuerdo en que las instalaciones físicas de la municipalidad son atractivas y cómodas; del mismo modo, se contrasta con el estudio realizado de Pancho (2025) en su tesis *La calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes de la farmacia del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Santo Domingo del período diciembre 2024 y enero 2025*; quien encontró que el 30,0% de los usuarios consideran que la limpieza y orden de las instalaciones es bueno. Esto se fundamenta con el artículo científico de Caguana et al. (2022) titulada *Servicio de transporte turístico y las expectativas del viajero*, quienes hallaron que la infraestructura del área es el espacio físico destinado al desarrollo de las actividades de atención y trabajo, conformado por ambientes que permiten organización, desplazamiento adecuado y condiciones básicas para el servicio. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios frecuentes considera que siempre la infraestructura del área de Administración Tributaria se encuentra en condiciones adecuadas, lo cual refleja que las instalaciones físicas mantienen un nivel favorable de orden, limpieza y señalización, facilitando que los usuarios puedan desplazarse y realizar sus trámites de manera más cómoda y segura; asimismo, este resultado refleja que la institución muestra interés por brindar un entorno apropiado que contribuya a generar una percepción positiva del servicio; como consecuencia, se fortalece la confianza de los usuarios y se mejora la imagen institucional; por ello se recomienda continuar realizando acciones de mantenimiento preventivo, reforzar la señalización interna y seguir supervisando las condiciones físicas para conservar un ambiente adecuado para la atención.

El estado de los equipos utilizados para los trámites (computadoras, impresoras y sistemas), es adecuado para un servicio eficiente: El 68.09% de los usuarios frecuentes perciben que siempre el estado de los equipos utilizados para los trámites, como computadoras, impresoras y sistemas, es adecuado para un servicio eficiente, estos resultados se contrastan con la investigación realizada por Julián (2025) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad del servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, Junín, 2025*; quien reportó que el 65,70% de los usuarios indicaron que casi siempre el mobiliario y los equipos están en buen estado y funcionamiento. Esto se fundamenta con el artículo científico de Botines & Briones (2024) titulada *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa CNEL EP Manabí*, quienes aportaron que el estado de los equipos es la condición operativa de los recursos tecnológicos y materiales utilizados en la prestación del servicio, relacionada con su funcionamiento, conservación y disponibilidad para el personal. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Fajardo, Vera y Pinto (2025) titulada *Calidad en los servicios de los usuarios de instituciones públicas*, quienes explicaron que el estado de los equipos es una situación técnica que permite ejecutar funciones sin interrupciones frecuentes, considerando la ausencia de fallas, el mantenimiento oportuno y la correcta utilización de los recursos. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios frecuentes percibe que siempre el estado de los equipos utilizados para los trámites es adecuado, lo cual refleja que los recursos tecnológicos permiten desarrollar los procesos administrativos con normalidad y sin mayores interrupciones; asimismo, este resultado refleja que existe una adecuada gestión de los equipos informáticos, lo cual facilita la rapidez en la atención y reduce la posibilidad de retrasos en los trámites; como efecto positivo, se mejora la eficiencia del servicio y la satisfacción del usuario; por ello se recomienda continuar fortaleciendo el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, así como promover su actualización periódica para evitar fallas que puedan afectar la continuidad del servicio.

La presentación del personal es adecuada (higiene, cuidado personal y apariencia profesional): El 100% de los usuarios frecuentes consideran que siempre la presentación del personal del área es adecuada durante la atención, en términos de higiene, cuidado personal y apariencia profesional, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Pancho (2025) en su tesis *La calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes de la farmacia del Centro*

Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Santo Domingo del período diciembre 2024 y enero 2025; quien encontró que el 31,1% de los usuarios consideran que el uniformado y aseado del personal es muy bueno; no obstante, se contrasta con el estudio realizado de Julián (2025) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad del servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, Junín, 2025*; quien reportó que el 28,60% de los usuarios indicaron que casi nunca la apariencia del personal refleja profesionalismo y orden. Esto se fundamenta con el artículo científico de Vera y Armijos (2025) titulada *Percepción la Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los pacientes en el centro de rehabilitación FisioRehabilitar de la ciudad de Portoviejo*, quienes señalaron que la presentación del personal es la apariencia con la que los trabajadores desarrollan la atención, vinculada al cuidado personal, la higiene y el cumplimiento de normas institucionales. Esto demuestra que la totalidad de los usuarios frecuentes considera que siempre la presentación del personal es adecuada durante la atención, lo cual refleja que los trabajadores mantienen una imagen profesional basada en la higiene, el orden y una apariencia acorde a la función que desempeñan; asimismo, este resultado refleja el compromiso del personal con la calidad de atención y el respeto hacia los usuarios, lo cual contribuye a generar una percepción de confianza y seriedad institucional; como consecuencia positiva, se fortalece la imagen organizacional y la satisfacción del usuario; por ello se recomienda continuar promoviendo estas buenas prácticas, reforzar los lineamientos de presentación personal y mantener estándares que permitan conservar la buena imagen del personal.

Objetivo específico 2: Describir las características de la confiabilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos o resultados de los trámites: El 57,45% de los usuarios frecuentes consideran que a veces se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos o resultados de los trámites, estos resultados se contrastan con la investigación realizada por Villalobos (2024) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad de centro poblado menor Pueblo Nuevo de Conta, distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024*; quien evidenció que el 74% de los usuarios están totalmente de acuerdo en que el personal realiza los trámites en un menor tiempo de lo establecido. Esto se fundamenta con el artículo científico de Cervantes, Lara & Gómez (2021) titulada *Empatía y Calidad de Servicio. Papel clave en las emociones Positivas en Equipos*

de Trabajo, quienes explicaron que el cumplimiento de plazos es la capacidad de finalizar actividades dentro de los límites temporales establecidos; integra la puntualidad y el respeto a los tiempos asignados, asegurando que cada acción se complete en el momento previsto. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Colombo (2019) titulada *Los beneficios de mejorar la experiencia de cliente en mi negocio*, quien encontró que el cumplimiento de plazos es la habilidad de coordinar acciones de manera que cada etapa se desarrolle dentro del tiempo estimado; vincula la duración de actividades con la secuencia de ejecución para mantener coherencia operativa. Esto demuestra que una mayoría de los usuarios frecuentes considera que a veces se cumplen los plazos establecidos para la entrega de documentos, lo cual refleja que todavía existen dificultades para garantizar la puntualidad en todos los trámites realizados; asimismo, este resultado podría estar relacionado con la carga laboral existente, procesos administrativos extensos o falta de una adecuada organización del tiempo, lo cual podría generar retrasos, molestias en los usuarios o una percepción de ineficiencia en el servicio; como consecuencia, podría disminuir la confianza en la atención brindada; por ello se recomienda mejorar la planificación de los procesos, optimizar los tiempos de atención y establecer mecanismos de seguimiento que permitan asegurar el cumplimiento oportuno de los plazos.

Los trámites se realizan sin errores, garantizando la exactitud de la información y documentos entregados: El 63.83% de los usuarios frecuentes perciben que a veces los trámites se realizan sin errores, garantizando la exactitud de la información y documentos entregados, estos resultados se coinciden con la investigación realizada por Pancho (2025) en su tesis *La calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes de la farmacia del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Santo Domingo del período diciembre 2024 y enero 2025*; quien encontró que el 37,8% de los usuarios consideran que la atención correcta y sin errores se da de manera regular. Esto se fundamenta con el artículo científico de Correa & Vélez (2023) titulada *Gestión de calidad en servicios y la satisfacción del usuario en el gad de portoviejo*, quienes señalaron que los trámites sin errores son la ejecución precisa y cuidadosa de cada procedimiento administrativo que asegura la correcta elaboración de documentos y registros; mantiene uniformidad en la información y previene omisiones o inconsistencias. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Cruz (2022) titulada *Los factores que generan lealtad de marcas en los consumidores*, quien halló que los trámites sin errores son la aplicación

sistemática de procedimientos internos que asegura uniformidad y exactitud en todas las tareas administrativas; contempla la supervisión de documentos, registros y gestiones para evitar errores. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios frecuentes percibe que a veces los trámites se realizan sin errores, lo cual refleja que aún se presentan deficiencias en la exactitud de la información o en la correcta elaboración de los documentos administrativos; asimismo, este resultado podría deberse a la falta de verificación previa de los trámites, limitada capacitación del personal o la presión generada por la demanda del servicio, lo cual podría ocasionar rectificaciones, pérdida de tiempo y cierta insatisfacción en los usuarios; como consecuencia, se podría afectar la percepción de confiabilidad del área; por ello se recomienda implementar controles de revisión más rigurosos, fortalecer la capacitación del personal y mejorar los procedimientos internos para asegurar mayor precisión en los trámites realizados.

El servicio ofrecido es consistente, manteniendo un nivel de calidad similar en cada visita al área: El 70.21% de los usuarios frecuentes consideran que siempre el servicio ofrecido es consistente, manteniendo un nivel de calidad similar en cada visita al área. Esto se fundamenta con el artículo científico de Delgado, Valenzuela & Portilla (2023) titulada *Estructura organizacional de una empresa de producción gráfica*, quienes hallaron que la consistencia del servicio es la prestación uniforme de atención y ejecución de procesos que asegura calidad y confiabilidad en cada interacción; integrando procedimientos claros, protocolos establecidos y coordinación entre áreas. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Demarquet & Chedraui (2022) titulada *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil: Perception of service quality and consumer satisfaction in the Guayaquil chamber of commerce*, quienes explicaron que la consistencia del servicio es la estabilidad en la ejecución de cada procedimiento que garantiza uniformidad y coherencia en los resultados; aplicando lineamientos internos y controles claros, asegura que las operaciones se desarrollen correctamente y sin desviaciones. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios frecuentes considera que siempre el servicio ofrecido es consistente, lo cual refleja que la calidad de la atención se mantiene de manera estable en cada visita realizada por los usuarios, evidenciando uniformidad en los procedimientos y en la forma de atención; asimismo, este resultado refleja que el área mantiene ciertos estándares de calidad que permiten brindar una experiencia similar a los usuarios en diferentes momentos; como consecuencia positiva, se fortalece la confianza y la

percepción de estabilidad en el servicio; por ello se recomienda continuar fortaleciendo los protocolos de atención, mantener la estandarización de los procesos y realizar evaluaciones periódicas que permitan conservar la calidad del servicio brindado.

Objetivo específico 3: Identificar las características de la capacidad de respuesta en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

La atención brindada es rápida, reflejando la capacidad de respuesta del personal del área: El 63.83% de los usuarios frecuentes perciben que casi nunca la atención brindada es rápida, reflejando que la capacidad de respuesta del personal del área, estos resultados se contrastan con la investigación realizada por Taipe y Tipanguano (2022) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD Municipal del cantón Salcedo*; quienes hallaron que el 31,9% de los usuarios manifestaron que regularmente la atención en las oficinas es rápida y no hacen colas; del mismo modo, se contrasta con el estudio realizado de Vargas (2025) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción de los contribuyentes en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad distrital de Mazamari, Satipo, Junín*; quien halló que el 40.00% de los usuarios indicaron que siempre la atención recibida es rápida y eficiente. Esto se fundamenta con el artículo científico de Cevallos & Escobar (2023) titulada *Calidad de atención al cliente en la educación básica superior*, quienes señalaron que la rapidez en atención es la ejecución inmediata de las acciones requeridas durante la prestación del servicio, caracterizada por tiempos breves de respuesta y continuidad en el desarrollo de las tareas asignadas. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios frecuentes percibe que casi nunca la atención brindada es rápida, lo cual refleja una debilidad importante en la capacidad de respuesta del personal del área, evidenciando que los tiempos de atención no siempre son los más adecuados para satisfacer las expectativas de los usuarios; asimismo, este resultado podría estar relacionado con una alta demanda de trámites, limitada cantidad de personal o deficiencias en la organización de los procesos internos, lo cual podría generar largas esperas, incomodidad y una percepción negativa del servicio; como consecuencia, podría verse afectada la satisfacción del usuario; por ello se recomienda mejorar la organización de la atención, optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la distribución de funciones para lograr mayor agilidad en el servicio.

Los trámites realizados reciben una solución efectiva por parte del personal del área: El 61.70% de los usuarios frecuentes consideran que siempre los trámites realizados reciben una

solución efectiva por parte del personal del área, estos resultados se coinciden con la investigación realizada por Villalobos (2024) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad de centro poblado menor Pueblo Nuevo de Conta, distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024*; quien evidencio que el 72% de los usuarios están totalmente de acuerdo en que el personal brinda una solución efectiva frente a un problema; no obstante, se contrasta con el estudio realizado de Julián (2025) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad del servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, Junín, 2025*; quien reporto que el 45,70% de los usuarios manifestaron que a veces el personal es eficiente en la resolución de trámites y consultas. Esto se fundamenta con el artículo científico de Espinoza (2022) titulada *Sistema de indicadores de gestión docente para la educación básica*, quien halló que la solución de trámites es la finalización completa de las gestiones administrativas solicitadas, definida por el cierre claro y determinado de cada procedimiento conforme a lo establecido. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios frecuentes considera que siempre los trámites realizados reciben una solución efectiva por parte del personal, lo cual refleja que a pesar de las posibles demoras, los procedimientos finalmente logran resolverse de manera adecuada; asimismo, este resultado evidencia que el personal tiene capacidad para dar respuesta a las solicitudes presentadas, lo cual contribuye a generar confianza en la atención recibida; como consecuencia positiva, se fortalece la percepción de eficacia en el servicio; por ello se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de solución de trámites, así como mantener la capacitación del personal para asegurar que las soluciones continúen siendo efectivas y satisfactorias.

La atención es oportuna, respondiendo a sus necesidades sin demoras innecesarias: El 48,94% de los usuarios frecuentes perciben que siempre la atención es oportuna, respondiendo a sus necesidades sin demoras innecesarias, estos resultados se contrastan con la investigación realizada por Julián (2025) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad del servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, Junín, 2025*; quien reporto que el 40,00% de los usuarios consideran que casi nunca la municipalidad brinda un servicio confiable y oportuno; del mismo modo, se contrasta con el estudio realizado de Taipe y Tipanguano (2022) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD Municipal del cantón Salcedo*; quienes hallaron que el 37,7% de los usuarios indicaron

que regularmente la información brindada es oportuna y permanente. Esto se fundamenta con el artículo científico de Gómez et al. (2021) titulada *Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual*, quienes aportaron que la atención oportuna se refiere a brindar la respuesta en el momento adecuado frente a una solicitud concreta, considerando el tiempo que requiere cada tipo de trámite y respetando el orden establecido para su atención. Esto demuestra que la minoría de los usuarios frecuentes percibe que siempre la atención es oportuna, lo cual refleja que este aspecto aún no se encuentra plenamente consolidado dentro del área, evidenciando que una parte importante de los usuarios podría estar experimentando demoras durante sus trámites; asimismo, este resultado podría deberse a problemas en la organización del flujo de atención, falta de personal en determinados momentos o ausencia de estrategias para agilizar los procesos, lo cual podría generar insatisfacción y afectar la percepción de eficiencia; como consecuencia, podría disminuir la calidad percibida del servicio; por ello se recomienda implementar mejoras en la gestión del tiempo de atención y optimizar los procedimientos para brindar mayor oportunidad en el servicio.

Objetivo específico 4: Describir las características de la seguridad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

El personal del área posee conocimiento suficiente sobre los trámites y procedimientos que realiza: El 72.34% de los usuarios frecuentes consideran que siempre el personal del área posee conocimiento suficiente sobre los trámites y procedimientos que realiza, estos resultados se coinciden con la investigación realizada por González (2024) en su tesis *Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena*; quien aportó que el 64,4% de los usuarios están medianamente satisfechos con conocimiento del funcionario; no obstante, se contrasta con el estudio realizado de Pancho (2025) en su tesis *La calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes de la farmacia del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Santo Domingo del período diciembre 2024 y enero 2025*; quien encontró que el 31,1% de los usuarios consideran que los conocimientos del personal que los atendió se encuentran en un nivel regular. Esto se fundamenta con el artículo científico de Flores et al. (2023) titulada *Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática*, quienes explicaron que el conocimiento del personal es la comprensión y dominio que los colaboradores tienen sobre sus funciones,

procedimientos y responsabilidades; incluye capacitación, actualización de habilidades y familiaridad con normativas internas. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios frecuentes considera que siempre el personal posee conocimiento suficiente sobre los trámites y procedimientos, lo cual refleja un adecuado nivel de preparación y dominio de las funciones que desempeñan; asimismo, este resultado evidencia que el personal cuenta con las competencias necesarias para orientar correctamente a los usuarios, lo cual contribuye a reducir errores y mejorar la calidad de la atención; como consecuencia positiva, se fortalece la confianza en el servicio brindado; por ello se recomienda continuar promoviendo la capacitación constante y la actualización de conocimientos para mantener el buen desempeño del personal.

El personal inspira confianza, mostrando seguridad en sus acciones y decisiones: El 68.09% de los usuarios frecuentes consideran que siempre el personal inspira confianza durante la atención, mostrando seguridad en sus acciones y decisiones, estos resultados se contrastan con la investigación realizada por Julián (2025) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad del servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, Junín, 2025*; quien reportó que el 54,30% de los usuarios consideran que a veces la actitud del personal genera confianza y una experiencia agradable; del mismo modo, se contrasta con el estudio realizado de Vargas (2025) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción de los contribuyentes en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad distrital de Mazamari, Satipo, Junín*; quien halló que el 33.33% de los usuarios indicaron que a veces el personal brinda confianza. Esto se fundamenta con el artículo científico de García, Gamarra & Cruzado (2022) titulada *Calidad de servicio en educación superior*, quienes encontraron que la confianza del personal es la seguridad y credibilidad que los colaboradores sienten hacia sus compañeros, líderes y la institución; es decir, implica tener certeza de que las acciones y decisiones se realizan de forma justa y transparente. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios frecuentes considera que siempre el personal inspira confianza durante la atención, lo cual refleja que los trabajadores muestran seguridad, profesionalismo y un adecuado trato hacia los usuarios durante el desarrollo de sus funciones; asimismo, este resultado evidencia que la actitud del personal contribuye a generar tranquilidad y credibilidad en el servicio brindado; como consecuencia positiva, se fortalece la imagen institucional y la satisfacción del usuario; por ello se

recomienda continuar fortaleciendo las competencias actitudinales del personal y mantener los estándares de atención que permitan conservar la confianza generada.

El personal actúa con honestidad y transparencia al brindar los servicios: El 51.06% de los usuarios frecuentes perciben que a veces el personal actúa con honestidad y transparencia al brindar los servicios. Esto se fundamenta con el artículo científico de Fajardo, Vera & Pinto (2025) titulada *Calidad en los servicios de los usuarios de instituciones públicas*, quienes encontraron que la honestidad del personal tiene que ver con actuar de manera justa y transparente en todo lo que hacen, se trata de comportarse con rectitud, seguir normas básicas y ser coherente con lo que se espera de cada uno. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Araujo, Izaguirre & Ruíz (2024) titulada *Factores asociados a los niveles de insatisfacción e indiferencia hacia la calidad de atención en un hospital acreditado 2023*, quienes aportaron que la honestidad implica ser sincero y actuar con integridad en las tareas diarias, incluye comunicar las cosas de forma clara, respetar los procedimientos y tratar de hacer lo correcto según las reglas del lugar. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios frecuentes percibe que a veces el personal actúa con honestidad y transparencia, lo cual refleja que este aspecto aún presenta oportunidades de mejora dentro del servicio brindado; asimismo, este resultado podría deberse a la falta de mayor claridad en la información proporcionada, escasa comunicación sobre los procedimientos o percepciones variables en la atención, lo cual podría generar dudas o desconfianza en algunos usuarios; como consecuencia, podría afectar la credibilidad institucional; por ello se recomienda fortalecer los principios de ética en la atención, mejorar la comunicación con los usuarios y reforzar la cultura de transparencia en el servicio público.

Objetivo específico 5: Describir las características de la empatía en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

El personal brinda un trato amable, mostrando respeto, cordialidad y cortesía durante la atención: El 100% de los usuarios frecuentes consideran que siempre el personal brinda un trato amable, mostrando respeto, cordialidad y cortesía durante la atención, estos resultados se contrastan con la investigación realizada por Vargas (2025) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción de los contribuyentes en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad distrital de Mazamari, Satipo, Junín*; quien halló que el 53.33% de los usuarios indicaron que casi siempre el personal atiende con amabilidad y profesionalismo, del

mismo modo, se contrasta con el estudio realizado de Villalobos (2024) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad de centro poblado menor Pueblo Nuevo de Conta, distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024*; quien evidencio que el 80% de los usuarios están de acuerdo en que el personal demuestra amabilidad en la atención. Esto se fundamenta con el artículo científico de Núñez & Villanueva (2023) titulada *Comercio electrónico y la calidad de servicio al cliente en la generación Millennial del Cercado de Lima*, quienes señalaron que el trato amable se refiere a cómo el personal interactúa con los usuarios y compañeros de manera cordial y respetuosa, se trata de mostrar paciencia, consideración y buena disposición en cada encuentro. Esto demuestra que la totalidad de los usuarios frecuentes considera que siempre el personal brinda un trato amable, lo cual refleja que durante la atención se mantiene un comportamiento basado en el respeto, la cordialidad y la cortesía; asimismo, este resultado evidencia que el factor humano constituye una fortaleza importante dentro del servicio, ya que contribuye a generar un ambiente de confianza y satisfacción en los usuarios; como consecuencia positiva, se fortalece la imagen institucional y la percepción de calidad en la atención; por ello se recomienda continuar promoviendo estas buenas prácticas de trato al usuario, así como reforzar la cultura de atención basada en el respeto y la empatía para mantener estos niveles favorables de percepción.

El personal ofrece atención personalizada, tomando en cuenta sus necesidades, preferencias y consultas: El 65.96% de los usuarios frecuentes perciben que siempre el personal ofrece atención personalizada, tomando en cuenta sus necesidades, preferencias y consultas, estos resultados se contrastan con la investigación realizada por Villalobos (2024) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad de centro poblado menor Pueblo Nuevo de Conta, distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024*; quien evidencio que el 82% de los usuarios están de acuerdo en que el personal brinda una atención personalizada acorde a las necesidades; del mismo modo, se contrasta con el estudio realizado de Julián (2025) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad del servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, Junín, 2025*; quien reporto que el 57,10% de los usuarios consideran que casi nunca la adecuación del servicio responde a sus necesidades como usuarios. Esto se fundamenta con el artículo científico de Delgado, Valenzuela & Portilla (2023) titulada *Estructura organizacional de una empresa de producción gráfica*,

quienes encontraron que la atención personalizada consiste en ofrecer los servicios de manera que se ajusten a lo que cada usuario necesita o prefiere, se trata de reconocer sus particularidades y responder con cercanía y profesionalismo. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios frecuentes percibe que siempre el personal ofrece atención personalizada, lo cual refleja que se toman en cuenta las necesidades, consultas y características particulares de cada usuario durante el proceso de atención; asimismo, este resultado evidencia un interés por brindar un servicio más cercano y adaptado a cada caso, lo cual contribuye a mejorar la experiencia del usuario; como consecuencia positiva, se fortalece la satisfacción y la confianza en el servicio recibido; por ello se recomienda continuar fortaleciendo estas prácticas de atención individualizada y mantener la orientación al usuario como parte fundamental de la calidad del servicio.

El personal muestra disposición para ayudar, atendiendo sus consultas y necesidades:

El 72.34% de los usuarios frecuentes consideran que siempre el personal muestra disposición para ayudar, atendiendo sus consultas y necesidades de manera eficiente, estos resultados se contrastan con la investigación realizada por Vargas (2025) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción de los contribuyentes en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad distrital de Mazamari, Satipo, Junín*; quien halló que el 33.33% de los usuarios manifestaron que casi siempre la disponibilidad de información es accesible; del mismo modo, se contrasta con el estudio realizado de Julián (2025) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad del servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, Junín, 2025*; quien reportó que el 68,60% de los usuarios indicaron que casi siempre los trabajadores muestran accesibilidad para solucionar necesidades de los usuarios. Esto se fundamenta con el artículo científico de Núñez & Villanueva (2023) titulada *Comercio electrónico y la calidad de servicio al cliente en la generación Millennial del Cercado de Lima*, quienes señalaron que tener disposición para ayudar significa que el personal actúa con voluntad y proactividad para brindar apoyo a compañeros y usuarios, se trata de responder con atención, cuidado y cierta prontitud ante cualquier necesidad o dificultad. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios frecuentes considera que siempre el personal muestra disposición para ayudar, lo cual refleja una actitud proactiva y un compromiso por atender las consultas y necesidades de manera eficiente; asimismo, este resultado evidencia que el personal mantiene una actitud colaborativa que facilita el desarrollo de los trámites y mejora la relación con los usuarios; como consecuencia

positiva, se fortalece la percepción de accesibilidad y apoyo durante la atención; por ello se recomienda continuar promoviendo la vocación de servicio y reforzar las competencias de atención al usuario para mantener la disposición mostrada por el personal.

Objetivo específico 6: Identificar las características de la información al ciudadano en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

Existe claridad en la información proporcionada por el área: El 48.94% de los usuarios frecuentes consideran que a veces existe claridad en la información proporcionada por el área, de manera que puedan comprender correctamente sus trámites, estos resultados se coinciden con la investigación realizada por Julián (2025) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad del servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, Junín, 2025*; quien reportó que el 42,90% de los usuarios manifestaron que a veces la información brindada es clara, precisa y fácil de comprender; del mismo modo, coinciden con el estudio realizado de González (2024) en su tesis *Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena*; quien aportó que el 48,9% de los usuarios están medianamente satisfechos con claridad de información. Esto se fundamenta con el artículo científico de Boubker & Aatar (2023) titulada *El efecto de la satisfacción y el apego a la marca en la fidelidad del consumidor: Aplicación de la técnica PLS-SEM*, quienes aportaron que la información sea clara significa que los datos y mensajes se presentan de manera comprensible, ordenada y fácil de seguir, ayuda a que los ciudadanos entiendan correctamente instrucciones, requisitos y procedimientos. Esto demuestra que una minoría de los usuarios frecuentes considera que a veces existe claridad en la información proporcionada, lo cual refleja que este aspecto aún presenta debilidades en la comunicación del área, evidenciando que no todos los usuarios logran comprender completamente los procedimientos que deben realizar; asimismo, este resultado podría deberse al uso de información poco detallada, explicaciones poco precisas o falta de materiales informativos accesibles, lo cual podría generar confusión y retrasos en los trámites; como consecuencia, podría afectar la eficiencia del servicio; por ello se recomienda mejorar la claridad de la información, utilizar un lenguaje más sencillo y reforzar los canales de orientación al usuario.

La información proporcionada es transparente, incluyendo todos los detalles sobre requisitos, costos y plazos: El 48.94% de los usuarios frecuentes perciben que a veces la información proporcionada es transparente, incluyendo todos los detalles sobre requisitos, costos y plazos, estos resultados se contrastan con la investigación realizada por Villalobos (2024) en su tesis *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad de centro poblado menor Pueblo Nuevo de Conta, distrito de Nuevo Imperial, Cañete, 2024*; quien evidencio que el 68% de los usuarios están de acuerdo en que el personal es transparente en la información que brinda. Esto se fundamenta con el artículo científico de Begazo, Ayón & Erazo (2024) titulada *Marketing relacional y lealtad de marca en supermercados del Distrito de Santa Clara, Lima, 2024*, quienes explicaron que brindar información transparente significa ofrecer datos de manera abierta, completa y que se pueda comprobar, busca que los ciudadanos tengan acceso a información clara sobre los procesos y decisiones de la institución. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Montalvan & Chirapa (2024) titulada *Valor de marca y la decisión de compra de los clientes de la marca Master Belle, Lima - Perú 2021*, quienes hallaron que la información transparente implica transmitir contenidos sin omisiones ni distorsiones, de forma accesible y verificable. Esto demuestra que una minoría de los usuarios frecuentes percibe que a veces la información proporcionada es transparente, lo cual refleja que todavía existen oportunidades de mejora en la forma en que se comunican los requisitos, costos y plazos de los trámites; asimismo, este resultado podría estar relacionado con la falta de información detallada o con la escasa difusión de los procedimientos administrativos, lo cual podría generar dudas o desconfianza en los usuarios; como consecuencia, podría afectar la credibilidad del servicio; por ello se recomienda fortalecer la transparencia informativa, mejorar los mecanismos de comunicación y asegurar que toda la información relevante sea brindada de manera clara y completa.

La orientación recibida del personal fue suficiente para guiarlo en cada paso del proceso: El 55.32% de los usuarios frecuentes consideran que siempre la orientación recibida del personal fue suficiente para guiarlos en cada paso del proceso, estos resultados se contrastan con la investigación realizada por Pancho (2025) en su tesis *La calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes de la farmacia del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Santo Domingo del período diciembre 2024 y enero 2025*; quien encontró que el 36,7% de los usuarios

consideran que la orientación en el servicio es buena. Esto se fundamenta con el artículo científico de Cristancho & Cancino (2023) titulada *La motivación, la lealtad y compromiso como precursores de las comunidades de marca*, quienes señalaron que recibir orientación significa que la institución ofrece guía y apoyo para que los ciudadanos entiendan los procesos, servicios y requisitos que deben cumplir; es decir, implica brindar instrucciones claras, asistencia directa y ayuda para resolver dudas. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Montalvan & Chirapa (2024) titulada *Valor de marca y la decisión de compra de los clientes de la marca Master Belle, Lima - Perú 2021*, quienes encontraron que la orientación recibida se refiere a la asistencia que ayuda a los usuarios a interpretar correctamente normas, procedimientos y requisitos, incluye comunicación clara, indicaciones precisas y un apoyo constante durante el proceso. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios frecuentes considera que siempre la orientación recibida fue suficiente para guiarlos en cada paso del proceso, lo cual refleja que el personal brinda explicaciones adecuadas que permiten a los usuarios comprender el desarrollo de sus trámites; asimismo, este resultado evidencia que existe un adecuado acompañamiento durante la atención, lo cual contribuye a reducir errores y facilitar la correcta realización de los procedimientos; como consecuencia positiva, se fortalece la eficiencia del servicio; por ello se recomienda continuar reforzando la orientación al usuario y mantener mecanismos de asesoría que permitan conservar estos niveles de satisfacción.

La información proporcionada es útil, es decir, que le permite completar su trámite correctamente y sin dificultades: El 59.57% de los usuarios frecuentes perciben que siempre la información proporcionada es útil, es decir, que les permite completar su trámite correctamente y sin dificultades. Esto se fundamenta con el artículo científico de Freire et al. (2022) titulada *El amor hacia la marca, un factor determinante de la lealtad hacia marcas del sector textil*, quienes aportaron que la información sea útil significa que los datos y comunicados sirvan realmente para orientar decisiones y facilitar la realización de trámites, permite que los ciudadanos encuentren respuestas claras, relevantes y aplicables a lo que necesitan. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Ríos & Almeida (2022) titulada *La influencia de la confianza y valor en la lealtad de marca en estudiantes de instituciones privadas de educación superior*, quienes hallaron que la utilidad de la información se refleja en la medida en que los contenidos ofrecidos ayudan a entender procedimientos, ejecutar procesos y resolver requerimientos de

manera efectiva, incluye datos claros, precisos y pertinentes para cada situación. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios frecuentes percibe que siempre la información proporcionada es útil, lo cual refleja que los datos brindados permiten a los usuarios completar sus trámites sin mayores dificultades; asimismo, este resultado evidencia que la información cumple su propósito orientador dentro del proceso administrativo, contribuyendo a mejorar la experiencia del usuario; como consecuencia positiva, se fortalece la eficiencia en la atención y la confianza en el servicio; por ello se recomienda continuar fortaleciendo la calidad de la información brindada y mantener la actualización constante de los contenidos informativos para asegurar su utilidad.

Objetivo específico 7: Identificar las características de los canales de atención en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

El canal presencial permite realizar sus trámites de manera efectiva: El 78.72% de los usuarios frecuentes consideran que siempre el canal presencial permite realizar sus trámites de manera efectiva y sin dificultades. Esto se fundamenta con el artículo científico de Rivera et al. (2025) titulada *Satisfacción y lealtad del cliente en el sector gastronómico en Lima, Perú*, quienes explicaron que el canal presencial es la forma de atención en la que los ciudadanos se acercan directamente a la institución para recibir servicios, información o resolver dudas, permite que la interacción sea cara a cara con el personal, lo que facilita la orientación inmediata y la aplicación correcta de los procedimientos. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Duque & Duque (2022) titulada *Tendencias emergentes en la literatura sobre el compromiso del cliente: un análisis bibliométrico*, quienes encontraron que el canal presencial consiste en la atención que ocurre frente a frente entre los colaboradores y los ciudadanos, incluye explicación de trámites, apoyo directo y acompañamiento durante cada procedimiento. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios frecuentes considera que siempre el canal presencial permite realizar sus trámites de manera efectiva, lo cual refleja que la atención directa continúa siendo el medio más confiable y accesible para los usuarios al momento de gestionar sus procedimientos; asimismo, este resultado evidencia que la interacción directa con el personal facilita la resolución de dudas y reduce posibles errores en los trámites; como consecuencia positiva, se fortalece la confianza en la atención presencial y la percepción de eficacia del servicio; por ello se recomienda continuar fortaleciendo este canal mediante una adecuada organización de la atención y mantener estándares de calidad que permitan conservar la eficiencia observada.

El canal telefónico facilita la resolución de dudas o consultas sobre los trámites de manera: El 51.06% de los usuarios frecuentes perciben que a veces el canal telefónico facilita la resolución de dudas o consultas sobre los trámites de manera adecuada y rápida. Esto se fundamenta con el artículo científico de López (2021) titulada *Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú*, quien aportó que el canal telefónico es la forma de atención que se realiza a través de llamadas, permitiendo que los usuarios se comuniquen directamente con la institución; es decir, facilita orientación inmediata, aclaración de dudas y seguimiento de trámites sin necesidad de acudir físicamente. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Gruezo & Real (2021) titulada *El compromiso del trabajador y su incidencia en la calidad del servicio*, quienes explicaron que el canal telefónico consiste en la comunicación auditiva que conecta a los usuarios con el personal institucional; entonces, incluye asistencia, aclaración de procedimientos y coordinación de servicios de forma directa. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios frecuentes percibe que a veces el canal telefónico facilita la resolución de dudas, lo cual refleja que este medio de comunicación aún presenta limitaciones en cuanto a rapidez o efectividad en la atención de consultas; asimismo, este resultado podría estar relacionado con demoras en la respuesta, falta de disponibilidad del personal o limitaciones en la información brindada por este medio, lo cual podría generar insatisfacción o la necesidad de recurrir al canal presencial; como consecuencia, se podría limitar la eficiencia de este canal alternativo; por ello se recomienda mejorar la gestión del canal telefónico, optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la capacitación del personal encargado de esta atención.

El canal digital (correo electrónico o formularios en línea) es funcional y permite realizar trámites o consultas sin inconvenientes: El 48.94% de los usuarios frecuentes consideran que nunca el canal digital (correo electrónico o formularios en línea) es funcional y permite realizar trámites o consultas sin inconvenientes. Esto se fundamenta con el artículo científico de Fernández (2024) titulada *Endomarketing y compromiso organizacional en una entidad educativa privada de arequipa - Perú, 2024*, quien halló que el canal digital es la forma de atención que se realiza a través de plataformas, aplicaciones o correos electrónicos, permitiendo que los ciudadanos interactúen con la institución sin necesidad de acudir físicamente, facilita el envío, recepción y procesamiento de información de manera rápida y accesible. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Ávila & Chaparro (2021) titulada *La relación*

de confianza y compromiso en la intención de compra, quienes explicaron que el canal digital consiste en la comunicación que emplea recursos tecnológicos para brindar atención remota, integra mensajes electrónicos, formularios en línea y herramientas de interacción, asegurando que la información sea comprensible, precisa y confiable. Esto demuestra que una minoría de los usuarios frecuentes considera que nunca el canal digital es funcional, lo cual refleja una debilidad significativa en el uso de herramientas tecnológicas para la atención de trámites y consultas; asimismo, este resultado podría deberse a la falta de plataformas digitales eficientes, escasa difusión de estos medios o deficiencias en su funcionamiento, lo cual podría generar dependencia excesiva del canal presencial y limitar la modernización del servicio; como consecuencia, se podría afectar la accesibilidad y rapidez del servicio; por ello se recomienda implementar y mejorar los canales digitales, fortalecer su funcionamiento y promover su uso para facilitar los trámites de manera más ágil.

Objetivo específico 8: Describir las características del cumplimiento de expectativas el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

El resultado del servicio (cumplimiento de lo solicitado en su trámite, incluyendo entrega de documentos) corresponde a lo que esperaba: El 100% de los usuarios frecuentes consideran que siempre el resultado del servicio (cumplimiento de lo solicitado en su trámite, incluyendo entrega de documentos o constancias) corresponde a lo que esperaban, estos resultados se contrastan con la investigación realizada por González (2024) en su tesis *Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena*; quien aportó que el 54,4% de los usuarios están medianamente satisfechos con resultados del trámite. Esto se fundamenta con el artículo científico de Boubker & Aatar (2023) titulada *El efecto de la satisfacción y el apego a la marca en la fidelidad del consumidor: Aplicación de la técnica PLS-SEM*, quienes señalaron que el resultado del servicio es la forma en que los ciudadanos perciben la atención que reciben de la institución, refleja cómo se cumplen los procedimientos, con eficacia, precisión y orden. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Pérez et al. (2024) titulada *Marketing relacional en entidades financieras: La fidelización emocional del cliente como propósito de gestión*, quienes hallaron que el resultado del servicio representa la consecuencia visible de los trámites y gestiones realizados, incluye que cada acción se ejecute con puntualidad, orden y aplicación adecuada de normas. Esto demuestra que la totalidad

de los usuarios frecuentes considera que siempre el resultado del servicio corresponde a lo que esperaban, lo cual refleja que los trámites finalmente cumplen con los requerimientos solicitados y las expectativas generadas durante el proceso; asimismo, este resultado evidencia que el área logra cumplir con los compromisos asumidos con los usuarios, lo cual contribuye a generar confianza y credibilidad institucional; como consecuencia positiva, se fortalece la percepción de eficacia del servicio; por ello se recomienda continuar asegurando la calidad en los resultados de los trámites y mantener los controles necesarios para garantizar el cumplimiento de lo solicitado.

Está conforme con la atención recibida durante cada proceso o fase necesaria para realizar su trámite: El 51.06% de los usuarios frecuentes consideran que a veces están conformes con la atención recibida durante cada proceso o fase necesaria para realizar su trámite, estos resultados se contrastan con la investigación realizada por Taípe y Tipanguano (2022) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD Municipal del cantón Salcedo*; quienes hallaron que el 39,5% de los usuarios manifestaron que casi siempre se encuentran conformes con el personal de la municipalidad. Esto se fundamenta con el artículo científico de Ríos & Almeida (2022) titulada *La influencia de la confianza y valor en la lealtad de marca en estudiantes de instituciones privadas de educación superior*, quienes aportaron que la conformidad del usuario se refiere a cuánto coinciden las expectativas de los ciudadanos con los servicios que reciben, evalúa si la atención y los procedimientos se realizan de manera clara, útil y organizada. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Guaman & Aguilar (2023) titulada *Análisis de la calidad percibida y su relación con la lealtad en el sector de productos cosméticos en la ciudad de Machala*, quienes encontraron que la conformidad del usuario refleja la valoración que hacen los ciudadanos sobre si los servicios ofrecidos se ajustan a sus necesidades, incluye rapidez, accesibilidad y claridad en la atención, contribuyendo a la seguridad y credibilidad institucional. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios frecuentes considera que a veces están conformes con la atención recibida durante el proceso, lo cual refleja que todavía existen aspectos del servicio que pueden ser mejorados para lograr una mayor satisfacción; asimismo, este resultado podría estar relacionado con los tiempos de espera, la claridad de la información o la experiencia durante algunas fases del trámite, lo cual podría generar percepciones variables en los usuarios; como consecuencia, se podría afectar la valoración general del servicio; por ello se recomienda mejorar

la experiencia del usuario durante todas las etapas del trámite y fortalecer los procesos de atención para lograr mayor conformidad.

Tuvo una buena experiencia durante la atención (eficiencia, amabilidad del personal y facilidad) para realizar sus gestiones: El 55.32% de los usuarios frecuentes consideran que siempre tuvieron una buena experiencia durante la atención, en términos de eficiencia, amabilidad del personal y facilidad para realizar sus gestiones. Esto se fundamenta con el artículo científico de Fernández (2024) titulada *Endomarketing y compromiso organizacional en una entidad educativa privada de arequipa - Perú, 2024*, quien halló que la experiencia percibida es la impresión general que los ciudadanos se forman después de recibir los servicios de la institución; es decir, refleja cómo perciben la claridad, utilidad y efectividad de la atención recibida. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Jaquin & Cancino (2023) titulada *La motivación, la lealtad y compromiso como precursores de las comunidades de marca*, quienes explicaron que la experiencia percibida es la interpretación que hacen los usuarios sobre la atención y los resultados obtenidos; considera rapidez, orientación y comprensión de los procedimientos. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios frecuentes considera que siempre tuvo una buena experiencia durante la atención, lo cual refleja que en términos generales el servicio logra cumplir con criterios de eficiencia, buen trato y facilidad en la gestión de trámites; asimismo, este resultado evidencia que el desempeño del personal contribuye de manera positiva a la percepción del servicio; como consecuencia positiva, se fortalece la satisfacción del usuario y la imagen institucional; por ello se recomienda continuar fortaleciendo las buenas prácticas de atención, mantener la capacitación del personal y promover la mejora continua para conservar estas experiencias favorables.

Objetivo específico 9: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Razón social: Municipalidad Distrital de Sarayacu.

2. Misión

Somos una municipalidad comprometida con promover el desarrollo integral y el bienestar de los habitantes de Loreto; impulsando una gestión eficiente, transparente y participativa; fortaleciendo la participación de la población organizada; fomentando el crecimiento económico, social y ambiental del territorio; y orientando nuestras acciones hacia el progreso sostenible, la mejora de la calidad de vida y el desarrollo armónico de la población.

3. Visión

Ser una entidad municipal líder en la mejora de los servicios básicos, el ordenamiento territorial y el desarrollo sostenible de la comunidad; orientada al fortalecimiento de las actividades productivas, la protección del medio ambiente y el cumplimiento de las metas establecidas en los instrumentos del Sistema Nacional de Información Ambiental (SINIA).

4. Objetivos organizacionales

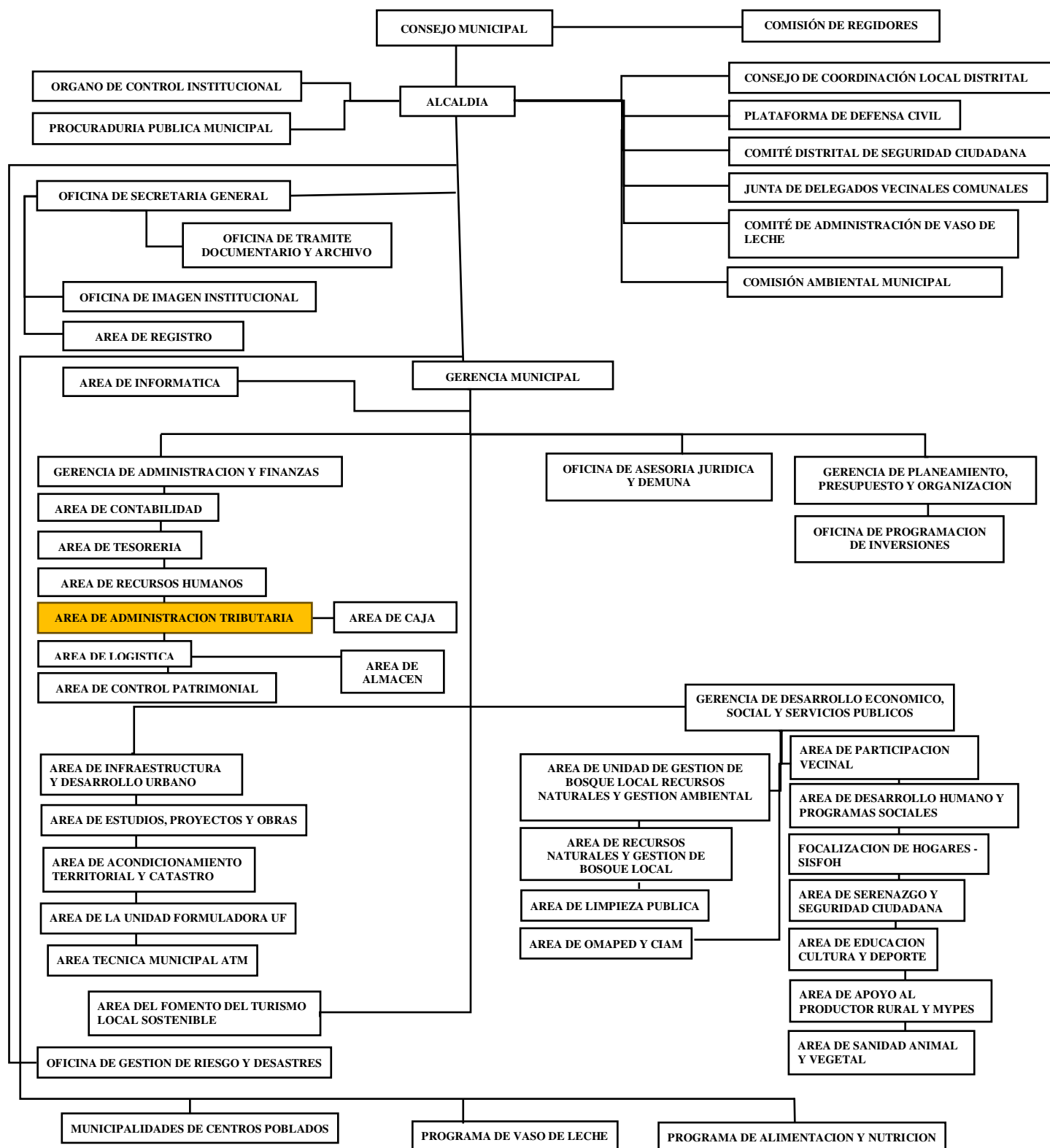
- Incrementar en un 20% el nivel de eficiencia en la atención de trámites administrativos en el área de Administración Tributaria durante el periodo 2026, mediante la optimización de los procesos de atención.
- Reducir en un 30% el tiempo promedio de atención al usuario en los servicios municipales antes de finalizar el año fiscal, mediante la mejora de los procedimientos internos y el uso adecuado de los recursos tecnológicos.
- Lograr que el 85% de los usuarios califiquen como buena o muy buena la calidad del servicio recibido, a través de capacitaciones al personal y la mejora de los canales de atención.

- Incrementar en un 25% el nivel de satisfacción general de los usuarios respecto a los servicios brindados por la municipalidad durante el periodo de evaluación.
- Lograr que el 90% de los usuarios manifiesten conformidad con la atención recibida, mediante la mejora del trato al ciudadano y la orientación adecuada en los trámites.
- Disminuir en un 15% las quejas y reclamos de los usuarios relacionados con la atención municipal, mediante la implementación de un sistema de atención y seguimiento de reclamos.

5. Servicios

- Recaudación de impuestos municipales (predial, arbitrios)
- Emisión de licencias de funcionamiento
- Registro civil (constancias domiciliarias u otros certificados)
- Limpieza pública y manejo de residuos sólidos
- Mantenimiento de parques y áreas verdes
- Seguridad ciudadana (serenazgo)
- Obras públicas y mantenimiento de vías
- Programas sociales (vaso de leche, apoyo social)
- Defensa civil y gestión de riesgos
- Trámites administrativos y mesa de partes
- Fiscalización municipal
- Desarrollo económico local y apoyo a productores

6. Organigrama de la empresa



Nota. Municipalidad Distrital de Sarayacu, publicada en la página web oficial: <https://www.gob.pe/munisarayacu>

6.1. Descripción de los puestos

Nombre del puesto	Alcalde
Nivel académico	• Título profesional de licenciado en Administración, Derecho, Economía, Ingeniería o carreras afines. • Colegiatura y habilitación profesional. • Maestría en gestión pública, gobernabilidad o administración municipal (deseable). • Capacitación en gestión pública, presupuesto público o políticas públicas (deseable).
Experiencia laboral	• Experiencia en gestión pública o privada (deseable) • Experiencia en cargos de dirección, liderazgo social o gestión institucional. • Experiencia en participación ciudadana o gestión de proyectos de desarrollo local (deseable).
Conocimientos necesarios	• Ley Orgánica de Municipalidades N.º 27972. • Gestión pública y administración municipal. • Sistema Nacional de Presupuesto Público. • Normas de control gubernamental. • Planeamiento estratégico institucional. • Participación ciudadana y desarrollo local. • Normativa sobre contrataciones del Estado.
Habilidades y destrezas	• Liderazgo y capacidad de dirección institucional. • Toma de decisiones estratégicas. • Comunicación efectiva con autoridades y ciudadanía. • Capacidad de negociación y concertación • Resolución de conflictos sociales. • Capacidad de gestión y representación institucional. • Ética y responsabilidad en la administración pública.
Funciones	• Representar legalmente a la municipalidad como su máxima autoridad administrativa y política. • Convocar, presidir y dar cumplimiento a los acuerdos del Concejo Municipal. • Dirigir la ejecución de las políticas y planes de desarrollo local. • Supervisar la gestión administrativa, económica y financiera de la municipalidad. • Proponer proyectos de ordenanzas y acuerdos municipales. • Promover el desarrollo económico, social y urbano del distrito o provincia. • Velar por la adecuada prestación de los servicios públicos municipales.

	• Designar y supervisar a los funcionarios de confianza de la municipalidad. • Promover la participación vecinal en la gestión municipal. • Cumplir y hacer cumplir las normas municipales y nacionales aplicables al gobierno local.
Nombre del puesto	Gerente de Administración y Finanzas
Nivel académico	• Título profesional de licenciado en Administración, Contabilidad, Economía o Ingeniería Industrial. • Colegiatura y habilitación profesional. • Estudios de especialización en gestión pública, administración financiera del sector público o sistemas administrativos del Estado. • Capacitación en Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) y gestión presupuestal.
Experiencia laboral	• 5 a 8 años de experiencia en gestión administrativa o financiera en entidades públicas o privadas. • Experiencia en cargos directivos o de jefatura en el sector público (deseable). • Experiencia en gestión presupuestal, control de recursos públicos y supervisión de personal.
Conocimientos necesarios	• Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972. • Sistemas administrativos del Estado (Presupuesto, Tesorería, Contabilidad y Abastecimiento). • Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF-SP). • Normas de control interno del sector público. • Gestión de recursos humanos en el sector público. • Normativa de contrataciones del Estado y gestión logística pública.
Habilidades y destrezas	• Liderazgo y dirección de equipos multidisciplinarios. • Capacidad de planificación y organización administrativa. • Toma de decisiones estratégicas. • Comunicación efectiva y trabajo en equipo. • Capacidad de análisis financiero y presupuestal. • Resolución de conflictos organizacionales.
Funciones	• Planificar, dirigir y supervisar las actividades administrativas y financieras de la municipalidad. • Supervisar la ejecución del presupuesto institucional de acuerdo a la normativa vigente. • Coordinar las actividades de contabilidad, tesorería, logística y recursos humanos. • Garantizar el uso eficiente y transparente de los recursos públicos.

	• Supervisar la correcta aplicación de los sistemas administrativos del Estado. • Proponer normas internas para mejorar la gestión administrativa municipal. • Informar a la gerencia municipal sobre la situación financiera de la entidad. • Supervisar el cumplimiento de las normas de control interno.
Nombre del puesto	Jefe de Contabilidad
Nivel académico	• Título profesional de Contador Público. • Colegiatura y habilitación profesional obligatoria. • Especialización en contabilidad gubernamental o gestión pública. • Capacitación en SIAF-SP y normativa contable del sector público.
Experiencia laboral	• 4 a 6 años de experiencia en contabilidad pública o privada. • Experiencia en elaboración de estados financieros en entidades públicas. • Experiencia en manejo de sistemas administrativos financieros del Estado.
Conocimientos necesarios	• Contabilidad gubernamental. • Normas de la Dirección General de Contabilidad Pública. • Manejo del SIAF-SP. • Elaboración de estados financieros del sector público. • Normas de control interno y auditoría gubernamental. • Normativa presupuestal pública.
Habilidades y destrezas	• Capacidad de análisis financiero. • Organización y control de información contable. • Responsabilidad en el manejo de recursos públicos. • Atención al detalle. • Capacidad de elaboración de informes técnicos. • Trabajo bajo presión.
Funciones	• Registrar las operaciones contables de la municipalidad conforme a la normativa vigente. • Elaborar los estados financieros y presupuestarios de la entidad. • Supervisar el registro contable de las operaciones administrativas y financieras. • Realizar conciliaciones contables y financieras. • Coordinar con tesorería y presupuesto el registro de operaciones. • Presentar información financiera a los organismos rectores del Estado.

	• Mantener actualizados los libros contables de la municipalidad.
Nombre del puesto	Tesorero
Nivel académico	• Título profesional de Contador Público, Administración o Economía. • Capacitación en tesorería gubernamental y gestión financiera pública. • Manejo del SIAF-SP.
Experiencia laboral	• 3 a 5 años de experiencia en tesorería pública o privada. • Experiencia en manejo de fondos públicos y pagos institucionales.
Conocimientos necesarios	• Sistema Nacional de Tesorería. • Manejo de cuentas bancarias del Estado. • Normativa de pagos y manejo de fondos públicos. • Control de ingresos y egresos. • Sistemas financieros del sector público.
Habilidades y destrezas	• Responsabilidad en el manejo de dinero público. • Organización financiera. • Atención al detalle. • Honestidad y ética profesional. • Capacidad de control y verificación documental.
Funciones	• Administrar los recursos financieros de la municipalidad. • Realizar pagos a proveedores y trabajadores conforme a la normativa vigente. • Controlar los ingresos por recaudación municipal. • Elaborar reportes diarios de ingresos y egresos. • Custodiar documentos valorados y comprobantes de pago. • Coordinar con contabilidad el registro de operaciones financieras. • Verificar la disponibilidad presupuestal antes de realizar pagos.
Nombre del puesto	Jefe de Recursos Humanos
Nivel académico	• Título profesional en Administración, Psicología, Derecho o carreras afines. • Especialización en gestión pública o recursos humanos. • Capacitación en legislación laboral del sector público (Ley Servir, CAS, DL 276 y 728).
Experiencia laboral	• 4 a 6 años de experiencia en gestión de personal en entidades públicas o privadas. • Experiencia en administración de planillas, contratación y evaluación de personal.

	• Experiencia en procedimientos administrativos disciplinarios (deseable).
Conocimientos necesarios	• Legislación laboral del sector público. • Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. • Elaboración de planillas y contratos laborales. • Evaluación de desempeño laboral. • Clima organizacional y desarrollo del talento humano. • Normas de SERVIR.
Habilidades y destrezas	• Liderazgo y manejo de personal. • Comunicación efectiva. • Resolución de conflictos laborales. • Organización administrativa. • Capacidad de mediación. • Trabajo en equipo.
Funciones	• Planificar y dirigir los procesos de administración de personal de la municipalidad. • Elaborar contratos, resoluciones y documentos relacionados con el personal. • Supervisar el control de asistencia del personal. • Gestionar procesos de selección y contratación. • Elaborar planillas de remuneraciones y beneficios laborales. • Promover actividades de capacitación y bienestar laboral. • Supervisar el cumplimiento de las normas laborales vigentes. • Proponer mejoras en el clima laboral institucional.
Nombre del puesto	Jefe de Administración Tributaria
Nivel académico	• Título profesional en Contabilidad, Administración, Economía o Derecho. • Especialización en tributación municipal o gestión pública. • Capacitación en recaudación tributaria municipal.
Experiencia laboral	• 4 a 6 años en gestión tributaria municipal. • Experiencia en recaudación de impuestos municipales. • Experiencia en fiscalización tributaria.
Conocimientos necesarios	• Ley de Tributación Municipal. • Procedimientos de recaudación tributaria. • Fiscalización de tributos municipales. • Procedimientos coactivos. • Sistemas de recaudación municipal • Normativa de SUNAT relacionada.
Habilidades y destrezas	• Capacidad de análisis tributario. • Comunicación con contribuyentes. • Resolución de conflictos administrativos. • Organización de procesos de recaudación.

	• Capacidad de negociación.
Funciones	• Supervisar la recaudación de impuestos municipales como predial y arbitrios • Planificar estrategias para mejorar la recaudación tributaria. • Supervisar la fiscalización de contribuyentes. • Coordinar campañas de regularización tributaria. • Controlar el registro de contribuyentes. • Elaborar reportes de recaudación. • Proponer mejoras en los procesos de cobranza municipal.
Nombre del puesto	Jefe de Logística
Nivel académico	• Título profesional de licenciado en administración, Ingeniería Industrial o carreras afines. • Especialización en contrataciones del Estado. • Certificación OSCE (deseable).
Experiencia laboral	• 4 a 6 años en logística pública. • Experiencia en procesos de contratación del Estado. • Experiencia en abastecimiento institucional.
Conocimientos necesarios	• Ley de Contrataciones del Estado. • Sistema Nacional de Abastecimiento. • Manejo del SIGA y SIAF. • Gestión de compras públicas. • Control de bienes patrimoniales. • Procedimientos de licitación pública.
Habilidades y destrezas	• Organización administrativa. • Capacidad de negociación. • Control documental. • Planificación logística. • Trabajo bajo presión.
Funciones	• Planificar el abastecimiento de bienes y servicios de la municipalidad. • Ejecutar procesos de contratación conforme a la normativa del Estado. • Supervisar la adquisición de bienes y servicios. • Controlar el registro de órdenes de compra y servicio. • Coordinar con almacén el ingreso de bienes. • Elaborar el cuadro de necesidades institucional. • Supervisar el cumplimiento del plan anual de contrataciones.
Nombre del puesto	Responsable de Control Patrimonial
Nivel académico	• Título profesional de licenciado en administración, Contabilidad o carreras afines. • Capacitación en control patrimonial del sector público.

Experiencia laboral	• 2 a 4 años en control patrimonial o almacenes. • Experiencia en inventarios institucionales.
Conocimientos necesarios	• Normas de control patrimonial del Estado. • Inventario de bienes muebles. • Sistemas SIGA – Patrimonio. • Procedimientos de altas y bajas de bienes. • Control de activos institucionales.
Habilidades y destrezas	• Organización de inventarios. • Atención al detalle. • Responsabilidad administrativa. • Control documental. • Trabajo coordinado.
Funciones	• Registrar los bienes patrimoniales de la municipalidad. • Realizar inventarios físicos periódicos. • Controlar las altas y bajas de bienes. • Verificar la asignación de bienes a las áreas. • Mantener actualizado el inventario patrimonial. • Elaborar reportes de control patrimonial. • Coordinar con logística y contabilidad el control de activos.
Nombre del puesto	Cajero Municipal
Nivel académico	• Título profesional de Contador Público, Administración o carreras afines. • Capacitación en manejo de caja y atención al contribuyente.
Experiencia laboral	• 2 a 3 años en manejo de caja. • Experiencia en atención al público.
Conocimientos necesarios	• Manejo de sistemas de recaudación municipal. • Procedimientos de cobro de tributos. • Arqueo de caja. • Emisión de comprobantes de pago. • Atención al contribuyente.
Habilidades y destrezas	• Honestidad y responsabilidad. • Atención al detalle. • Trato cordial al público. • Rapidez en el manejo de dinero. • Organización documental.
Funciones	• Realizar el cobro de impuestos, tasas y arbitrios municipales. • Emitir comprobantes de pago correspondientes. • Realizar arqueos de caja diarios. • Depositar los ingresos recaudados según normas vigentes. • Atender consultas de contribuyentes. • Elaborar reportes diarios de recaudación. • Custodiar temporalmente los ingresos recaudados.

Nombre del puesto	Responsable de Almacén
Nivel académico	• Título profesional de licenciado en administración o carreras afines. • Capacitación en gestión de almacenes públicos.
Experiencia laboral	• 2 a 4 años en almacenes institucionales. • Experiencia en control de inventarios.
Conocimientos necesarios	• Gestión de almacenes. • Control de inventarios. • Manejo del SIGA almacén. • Procedimientos de ingreso y salida de bienes. • Normas de almacenamiento.
Habilidades y destrezas	• Organización de productos. • Control de inventarios. • Responsabilidad administrativa. • Trabajo en equipo. • Orden y disciplina.
Funciones	• Recepcionar los bienes adquiridos por la municipalidad. • Verificar cantidades y calidad de los productos recibidos. • Registrar ingresos y salidas de bienes. • Mantener ordenado el almacén institucional. • Entregar bienes según requerimientos autorizados. • Elaborar reportes de stock. • Realizar inventarios periódicos.

7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	O1. Implementación de políticas de modernización del Estado orientadas a mejorar la gestión pública y los servicios municipales. O2. Disponibilidad de programas de capacitación para el fortalecimiento de capacidades del personal en gestión pública. O3. Uso de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia en la atención al ciudadano. O4. Mayor demanda ciudadana por servicios públicos más eficientes, transparentes y orientados a resultados.	A1. Desconfianza de los ciudadanos hacia las instituciones públicas debido a experiencias negativas previas. A2. Limitaciones presupuestales que dificultan la modernización de los procesos administrativos. A3. Cambios constantes en la normativa tributaria municipal que requieren actualización permanente. A4. Incremento de las exigencias de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio público.
Fortalezas F1. Existencia de una estructura organizacional definida dentro del área de Administración Tributaria que permite la gestión de los procedimientos administrativos. F2. Personal con experiencia en la gestión de trámites tributarios municipales y atención al contribuyente. F3. Disponibilidad de procedimientos administrativos establecidos para la atención de trámites tributarios.	Estrategias F – O FO1. Fortalecer las competencias del personal del área mediante programas de capacitación continua, aprovechando su experiencia previa para mejorar la calidad del servicio brindado al contribuyente (F2, O2). FO2. Implementar herramientas tecnológicas en los procedimientos administrativos aprovechando la estructura organizacional existente para	Estrategias F – A FA1. Fortalecer la confianza de los contribuyentes mediante una atención eficiente y oportuna basada en la experiencia del personal del área (F2, A1). FA2. Optimizar los procedimientos administrativos existentes para mejorar la eficiencia operativa frente a las limitaciones presupuestales (F3, A2). FA3. Promover la actualización permanente del personal respecto a

F4. Acceso a información y registros de contribuyentes que facilitan el control y seguimiento de las obligaciones tributarias.	mejorar la eficiencia en la atención (F1, F3, O1, O3). FO3. Utilizar la información disponible de los contribuyentes para mejorar la transparencia del servicio y fortalecer la confianza ciudadana mediante una atención más eficiente (F3, F4, O4).	cambios normativos tributarios para evitar errores administrativos (F2, F3, A3).
Debilidades D1. Demoras en la atención de trámites debido a limitaciones en la organización interna y control de expedientes. D2. Presencia de errores en la información o documentación emitida debido a la falta de estandarización de procedimientos. D3. Limitada capacidad de respuesta del personal en la atención al contribuyente, afectando la calidad del servicio. D4. Deficiencias en los canales de atención telefónicos y digitales para la orientación al usuario. D5. Limitadas estrategias de medición de la satisfacción del usuario respecto al servicio recibido. D6. Percepción moderada de transparencia y confianza en la atención brindada.	Estrategias D – O DO1. Implementar mecanismos de seguimiento y control de expedientes mediante herramientas digitales para reducir los tiempos de atención (D1, O1, O3). DO2. Desarrollar programas de capacitación orientados a mejorar la atención al contribuyente y reducir errores en los procedimientos administrativos (D2, D3, O2). DO3. Fortalecer los canales de atención telefónicos y digitales mediante el uso de tecnologías de información para mejorar la comunicación con los usuarios (D4, O3). DO4. Implementar mecanismos de medición de satisfacción del usuario para mejorar continuamente la calidad del servicio (D5, O4).	Estrategias D – A DA1. Estandarizar los procedimientos administrativos para reducir errores y mejorar la confianza de los contribuyentes en el servicio municipal (D2, D6, A1). DA2. Mejorar la organización interna del área para optimizar recursos frente a las limitaciones presupuestales existentes (D1, A2). DA3. Fortalecer la capacitación del personal para adaptarse a los cambios normativos y evitar deficiencias en la atención (D3, A3). DA4. Mejorar la calidad de atención y los mecanismos de orientación al contribuyente para responder a las mayores exigencias ciudadanas (D3, D4, A4).

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problemas	Causas	Consecuencias
Cumplimiento de plazos	El 57.45% de los usuarios frecuentes consideran que a veces se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos o resultados de los trámites	Deficiencias en la planificación y organización interna de los procesos administrativos dentro del área de Administración Tributaria, lo que dificulta que los trámites sean procesados dentro de los tiempos establecidos; en este contexto, la ausencia de cronogramas claros o mecanismos de control del avance de los expedientes puede generar retrasos en la revisión de documentos; por ello, algunos trámites pueden extenderse más allá de los plazos previstos.	Insatisfacción de los usuarios respecto al servicio brindado por el área de Administración Tributaria, debido a que los retrasos en la entrega de resultados pueden afectar la confianza de los contribuyentes en la eficiencia del servicio municipal.
		Limitada disponibilidad de personal para atender la carga de trámites presentados por los contribuyentes, situación que puede generar acumulación de expedientes pendientes de revisión; cuando el número de trabajadores no es suficiente para atender la demanda de usuarios, el procesamiento de documentos puede volverse más lento.	Incremento de consultas o reclamos por parte de los usuarios, ya que cuando los plazos no se cumplen los contribuyentes tienden a solicitar información adicional sobre el estado de sus trámites.
		Escaso uso de herramientas de control y seguimiento de expedientes administrativos, lo que	Afectación de la imagen institucional de la municipalidad, debido a que el incumplimiento de plazos puede generar

		dificulta monitorear el estado de los trámites en cada etapa del proceso; esta situación reduce la capacidad del área para detectar retrasos oportunamente.	percepciones negativas sobre la eficiencia de la gestión administrativa.
Trámites sin errores	El 63.83% de los usuarios frecuentes perciben que a veces los trámites se realizan sin errores, garantizando la exactitud de la información y documentos entregados	Limitaciones en la revisión detallada de los documentos antes de su entrega al usuario, lo que puede generar errores en los datos consignados en resoluciones, constancias o reportes tributarios; esta situación puede presentarse cuando no existen mecanismos de verificación previa de la información registrada.	Generación de molestias en los usuarios debido a la necesidad de corregir errores en sus trámites, lo que puede obligarlos a regresar a la municipalidad para subsanar observaciones.
		Escasa actualización del personal respecto a los procedimientos administrativos o normativas tributarias vigentes, lo que puede generar confusión al momento de procesar determinados trámites; cuando los trabajadores no reciben capacitación continua, pueden cometer errores involuntarios en la información proporcionada.	Incremento del tiempo necesario para finalizar los trámites administrativos, debido a que los errores detectados obligan a rehacer parte del procedimiento administrativo.
		Ausencia de procedimientos estandarizados para la verificación de la información antes de finalizar los trámites, lo que puede ocasionar que cada trabajador aplique criterios	Disminución de la confianza de los usuarios en la exactitud del servicio brindado, lo que puede afectar la percepción de calidad del área de Administración Tributaria.

		distintos al momento de revisar los expedientes.	
Rapidez en atención	El 63.83% de los usuarios frecuentes perciben que casi nunca la atención brindada es rápida, reflejando la capacidad de respuesta del personal del área.	Exceso de demanda de atención en relación con la capacidad operativa del área de Administración Tributaria, lo que genera tiempos de espera prolongados para los usuarios; cuando la cantidad de contribuyentes que solicitan atención supera la capacidad del personal disponible, el servicio puede volverse más lento.	Insatisfacción de los usuarios respecto al tiempo de atención recibido, debido a que los largos tiempos de espera afectan la percepción de eficiencia del servicio.
		Deficiencias en la organización de los procesos de atención al usuario, lo que puede generar demoras innecesarias durante la revisión de requisitos o el registro de información; la falta de procedimientos ágiles puede hacer que la atención tome más tiempo del necesario.	Incremento de quejas o reclamos relacionados con la demora en la atención, lo que puede generar mayor presión sobre el personal del área.
		Limitado uso de herramientas tecnológicas que faciliten la atención rápida de consultas o trámites, lo que obliga a realizar muchos procesos de forma manual.	Percepción negativa sobre la calidad del servicio municipal, lo que puede afectar la confianza de los ciudadanos en la gestión administrativa.
Honestidad del personal	El 51.06% de los usuarios frecuentes perciben que a veces el personal actúa con honestidad y transparencia	Limitada promoción de valores éticos institucionales dentro del área de Administración Tributaria, lo que puede generar que algunos trabajadores no interioricen	Desconfianza de los usuarios hacia el servicio brindado, debido a que la percepción de falta de transparencia puede generar dudas sobre la correcta gestión de los trámites.

	al brindar los servicios	plenamente la importancia de la honestidad y la transparencia en el servicio público; cuando no se refuerzan estos principios mediante acciones concretas, su aplicación puede volverse irregular.	
		Escasa supervisión del cumplimiento de normas de conducta laboral, lo que dificulta detectar oportunamente comportamientos inadecuados o prácticas poco transparentes en la atención al usuario.	Deterioro de la imagen institucional del área de Administración Tributaria, ya que la percepción de poca honestidad puede afectar la credibilidad de la municipalidad.
		Ausencia de mecanismos formales de sensibilización sobre ética pública, lo que reduce las oportunidades de fortalecer la cultura de integridad dentro del área.	Reducción de la satisfacción del usuario respecto a la atención recibida, lo que puede afectar la percepción de calidad del servicio público.
Claridad de la información	El 48.94% de los usuarios frecuentes consideran que a veces existe claridad en la información proporcionada por el área, de manera que puedan comprender correctamente sus trámites	Deficiencias en la forma en que el personal comunica los requisitos y procedimientos de los trámites tributarios, lo que puede generar confusión en los usuarios respecto a los pasos que deben seguir para completar sus gestiones; en este contexto, cuando la información se brinda de manera muy técnica o poco estructurada, los contribuyentes pueden tener dificultades para	Confusión en los usuarios al momento de realizar sus trámites administrativos, debido a que la falta de claridad en la información puede generar errores en la presentación de requisitos o en el llenado de formatos; esta situación puede ocasionar observaciones en los expedientes presentados.

		comprender completamente lo que se les solicita; esta situación puede generar errores en la presentación de documentos o consultas reiterativas.	
		Escasa estandarización de la información proporcionada por el personal del área de Administración Tributaria, lo que puede ocasionar que distintos trabajadores brinden explicaciones diferentes sobre un mismo trámite; cuando no existen criterios uniformes de orientación al usuario, se pueden generar contradicciones en la información; esta situación puede afectar la confianza del ciudadano en la orientación brindada.	Incremento de consultas repetitivas por parte de los contribuyentes, ya que cuando la información no es comprendida completamente los usuarios tienden a regresar o consultar nuevamente sobre los mismos requisitos.
		Limitado uso de materiales informativos visuales que faciliten la comprensión de los trámites, lo que obliga a los usuarios a depender únicamente de la explicación verbal del trabajador; cuando no existen paneles informativos, guías impresas o instructivos visibles, se dificulta que el ciudadano pueda revisar nuevamente los requisitos de su trámite.	Retrasos en los procesos administrativos del área, debido a que los expedientes incompletos o incorrectos requieren revisiones adicionales, lo que incrementa la carga de trabajo del personal.
Información transparente	El 48.94% de los usuarios	Limitada difusión de información completa	Desconfianza de los usuarios respecto a los

	frecuentes perciben que a veces la información proporcionada es transparente, incluyendo todos los detalles sobre requisitos, costos y plazos	sobre los procedimientos administrativos del área, lo que puede generar que algunos usuarios no tengan conocimiento claro de los costos oficiales o los tiempos establecidos para sus trámites; cuando esta información no se presenta de forma visible, la percepción de transparencia puede verse afectada.	costos o requisitos de los trámites, especialmente cuando no pueden verificar fácilmente la información oficial.
		Escaso acceso visible al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), lo que dificulta que los contribuyentes puedan verificar por sí mismos los requisitos y costos oficiales; esta situación puede generar dudas sobre la información brindada por el personal.	Percepción negativa sobre la transparencia del área, lo que puede afectar la imagen institucional de la municipalidad.
		Falta de mecanismos informativos accesibles que permitan a los usuarios conocer todas las condiciones de los trámites, lo que limita el acceso a información completa y verificable sobre los servicios tributarios.	Incremento de consultas relacionadas con costos y plazos, debido a que los usuarios buscan confirmar la información recibida.
Canal telefónico	El 51.06% de los usuarios frecuentes perciben que a veces el canal telefónico facilita la resolución de dudas o	Limitada disponibilidad del personal para atender de manera permanente las llamadas telefónicas de los contribuyentes, lo que puede generar que muchas consultas no	Dificultad de los usuarios para resolver sus dudas sin necesidad de acudir presencialmente a la municipalidad, lo que puede generar pérdida de tiempo y mayores costos de traslado para los contribuyentes.

	consultas sobre los trámites de manera adecuada y rápida	sean atendidas oportunamente; en este contexto, cuando no existe un responsable designado para la atención telefónica, las llamadas pueden quedar sin respuesta debido a la carga de trabajo presencial.	
		Ausencia de protocolos establecidos para la atención telefónica a los usuarios, lo que puede ocasionar que el personal no tenga criterios claros sobre cómo responder consultas o qué información debe solicitar previamente; esta situación puede generar respuestas incompletas o poco precisas.	Incremento de la demanda de atención presencial para consultas simples, debido a que los usuarios no logran resolver sus dudas mediante el canal telefónico.
		Falta de difusión adecuada del canal telefónico como medio oficial de consulta, lo que puede provocar que los usuarios no utilicen este medio o no tengan claridad sobre los horarios en que pueden comunicarse.	Insatisfacción del usuario respecto a los canales de atención disponibles, lo que puede afectar la percepción de modernización del servicio público.
Canal digital	El 48.94% de los usuarios frecuentes consideran que nunca el canal digital (correo electrónico o formularios en línea) es funcional y permite realizar	Limitado uso de herramientas digitales dentro del área de Administración Tributaria, lo que restringe la posibilidad de atender consultas mediante medios virtuales; cuando la atención depende principalmente de procesos manuales, se	Dependencia excesiva de la atención presencial para resolver consultas o iniciar trámites, lo que puede generar mayor congestión en el área de atención.

	trámites o consultas sin inconvenientes	dificulta la modernización del servicio.	
		Falta de capacitación del personal en el uso de herramientas tecnológicas básicas para la atención virtual, lo que puede generar resistencia o dificultad en la implementación de canales digitales.	Mayor tiempo invertido por los usuarios para realizar consultas simples, debido a que deben acudir físicamente a la municipalidad.
		Ausencia de procedimientos establecidos para la gestión de consultas digitales, lo que puede generar desorden en la atención de correos electrónicos o falta de seguimiento de las consultas virtuales.	Percepción de atraso tecnológico en los servicios municipales, lo que puede afectar la imagen de modernización institucional.
Conformidad del usuario	El 51.06% de los usuarios frecuentes consideran que a veces están conformes con la atención recibida durante cada proceso o fase necesaria para realizar su trámite	Limitaciones en la calidad del trato brindado durante la atención al contribuyente, lo que puede influir en la percepción general del servicio; cuando la atención no mantiene un estándar uniforme de cordialidad, la satisfacción puede verse afectada.	Satisfacción parcial de los usuarios respecto al servicio recibido, lo que puede afectar la percepción global de calidad del área.
		Escasa medición del nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio brindado, lo que dificulta identificar oportunidades concretas de mejora en la atención.	Imagen institucional regular del área de Administración Tributaria, debido a que la satisfacción del usuario es un indicador clave de calidad del servicio público.
		Limitada promoción de una cultura organizacional orientada al servicio al ciudadano, lo que	Reducción del nivel de confianza de los ciudadanos hacia el servicio municipal, cuando la atención no cumple

		puede provocar que el personal priorice el cumplimiento de tareas administrativas sin considerar plenamente la experiencia del usuario.	completamente sus expectativas.
--	--	---	---------------------------------

9. Problemas

Problemas	Surgimiento del problema
El 57.45% de los usuarios frecuentes consideran que a veces se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos o resultados de los trámites	Deficiencias en la planificación y organización interna de los procesos administrativos dentro del área de Administración Tributaria, lo que dificulta que los trámites sean procesados dentro de los tiempos establecidos; en este contexto, la ausencia de cronogramas claros o mecanismos de control del avance de los expedientes puede generar retrasos en la revisión de documentos; por ello, algunos trámites pueden extenderse más allá de los plazos previstos.
	Limitada disponibilidad de personal para atender la carga de trámites presentados por los contribuyentes, situación que puede generar acumulación de expedientes pendientes de revisión; cuando el número de trabajadores no es suficiente para atender la demanda de usuarios, el procesamiento de documentos puede volverse más lento.
	Escaso uso de herramientas de control y seguimiento de expedientes administrativos, lo que dificulta monitorear el estado de los trámites en cada etapa del proceso; esta situación reduce la capacidad del área para detectar retrasos oportunamente.
El 63.83% de los usuarios frecuentes perciben que a veces los trámites se realizan sin errores, garantizando la exactitud de la información y documentos entregados	Limitaciones en la revisión detallada de los documentos antes de su entrega al usuario, lo que puede generar errores en los datos consignados en resoluciones, constancias o reportes tributarios; esta situación puede presentarse cuando no existen mecanismos de verificación previa de la información registrada.
	Escasa actualización del personal respecto a los procedimientos administrativos o normativas tributarias vigentes, lo que puede generar confusión al momento de procesar determinados trámites; cuando los trabajadores no reciben capacitación continua, pueden cometer errores involuntarios en la información proporcionada.
	Ausencia de procedimientos estandarizados para la verificación de la información antes de finalizar los trámites, lo que puede ocasionar que cada trabajador aplique criterios distintos al momento de revisar los expedientes.

El 63.83% de los usuarios frecuentes perciben que casi nunca la atención brindada es rápida, reflejando la capacidad de respuesta del personal del área.	Exceso de demanda de atención en relación con la capacidad operativa del área de Administración Tributaria, lo que genera tiempos de espera prolongados para los usuarios; cuando la cantidad de contribuyentes que solicitan atención supera la capacidad del personal disponible, el servicio puede volverse más lento.
	Deficiencias en la organización de los procesos de atención al usuario, lo que puede generar demoras innecesarias durante la revisión de requisitos o el registro de información; la falta de procedimientos ágiles puede hacer que la atención tome más tiempo del necesario.
	Limitado uso de herramientas tecnológicas que faciliten la atención rápida de consultas o trámites, lo que obliga a realizar muchos procesos de forma manual.
El 51.06% de los usuarios frecuentes perciben que a veces el personal actúa con honestidad y transparencia al brindar los servicios	Limitada promoción de valores éticos institucionales dentro del área de Administración Tributaria, lo que puede generar que algunos trabajadores no interioricen plenamente la importancia de la honestidad y la transparencia en el servicio público; cuando no se refuerzan estos principios mediante acciones concretas, su aplicación puede volverse irregular.
	Escasa supervisión del cumplimiento de normas de conducta laboral, lo que dificulta detectar oportunamente comportamientos inadecuados o prácticas poco transparentes en la atención al usuario.
	Ausencia de mecanismos formales de sensibilización sobre ética pública, lo que reduce las oportunidades de fortalecer la cultura de integridad dentro del área.
El 48.94% de los usuarios frecuentes consideran que a veces existe claridad en la información proporcionada por el área, de manera que puedan comprender correctamente sus trámites	Deficiencias en la forma en que el personal comunica los requisitos y procedimientos de los trámites tributarios, lo que puede generar confusión en los usuarios respecto a los pasos que deben seguir para completar sus gestiones; en este contexto, cuando la información se brinda de manera muy técnica o poco estructurada, los contribuyentes pueden tener dificultades para comprender completamente lo que se les solicita; esta situación puede generar errores en la presentación de documentos o consultas reiterativas.
	Escasa estandarización de la información proporcionada por el personal del área de Administración Tributaria, lo que puede ocasionar que distintos trabajadores brinden explicaciones diferentes sobre un mismo trámite; cuando no existen criterios uniformes de orientación al usuario, se pueden generar contradicciones en la información; esta situación puede afectar la confianza del ciudadano en la orientación brindada.
	Limitado uso de materiales informativos visuales que faciliten la comprensión de los trámites, lo que obliga a los usuarios a depender únicamente de la explicación

	verbal del trabajador; cuando no existen paneles informativos, guías impresas o instructivos visibles, se dificulta que el ciudadano pueda revisar nuevamente los requisitos de su trámite.
El 48.94% de los usuarios frecuentes perciben que a veces la información proporcionada es transparente, incluyendo todos los detalles sobre requisitos, costos y plazos	Limitada difusión de información completa sobre los procedimientos administrativos del área, lo que puede generar que algunos usuarios no tengan conocimiento claro de los costos oficiales o los tiempos establecidos para sus trámites; cuando esta información no se presenta de forma visible, la percepción de transparencia puede verse afectada.
	Escaso acceso visible al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), lo que dificulta que los contribuyentes puedan verificar por sí mismos los requisitos y costos oficiales; esta situación puede generar dudas sobre la información brindada por el personal.
	Falta de mecanismos informativos accesibles que permitan a los usuarios conocer todas las condiciones de los trámites, lo que limita el acceso a información completa y verificable sobre los servicios tributarios.
El 51.06% de los usuarios frecuentes perciben que a veces el canal telefónico facilita la resolución de dudas o consultas sobre los trámites de manera adecuada y rápida	Limitada disponibilidad del personal para atender de manera permanente las llamadas telefónicas de los contribuyentes, lo que puede generar que muchas consultas no sean atendidas oportunamente; en este contexto, cuando no existe un responsable designado para la atención telefónica, las llamadas pueden quedar sin respuesta debido a la carga de trabajo presencial.
	Ausencia de protocolos establecidos para la atención telefónica a los usuarios, lo que puede ocasionar que el personal no tenga criterios claros sobre cómo responder consultas o qué información debe solicitar previamente; esta situación puede generar respuestas incompletas o poco precisas.
	Falta de difusión adecuada del canal telefónico como medio oficial de consulta, lo que puede provocar que los usuarios no utilicen este medio o no tengan claridad sobre los horarios en que pueden comunicarse.
El 48.94% de los usuarios frecuentes consideran que nunca el canal digital (correo electrónico o formularios en línea) es funcional y permite realizar trámites o consultas sin inconvenientes	Limitado uso de herramientas digitales dentro del área de Administración Tributaria, lo que restringe la posibilidad de atender consultas mediante medios virtuales; cuando la atención depende principalmente de procesos manuales, se dificulta la modernización del servicio.
	Falta de capacitación del personal en el uso de herramientas tecnológicas básicas para la atención virtual, lo que puede generar resistencia o dificultad en la implementación de canales digitales.
	Ausencia de procedimientos establecidos para la gestión de consultas digitales, lo que puede generar desorden en

	la atención de correos electrónicos o falta de seguimiento de las consultas virtuales.
El 51.06% de los usuarios frecuentes consideran que a veces están conformes con la atención recibida durante cada proceso o fase necesaria para realizar su trámite	Limitaciones en la calidad del trato brindado durante la atención al contribuyente, lo que puede influir en la percepción general del servicio; cuando la atención no mantiene un estándar uniforme de cordialidad, la satisfacción puede verse afectada.
	Escasa medición del nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio brindado, lo que dificulta identificar oportunidades concretas de mejora en la atención.
	Limitada promoción de una cultura organizacional orientada al servicio al ciudadano, lo que puede provocar que el personal priorice el cumplimiento de tareas administrativas sin considerar plenamente la experiencia del usuario.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problemas	Acciones de mejora
Cumplimiento de plazos	El 57.45% de los usuarios frecuentes consideran que a veces se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos o resultados de los trámites	Optimizar la planificación y control de los plazos de los trámites administrativos con el objetivo de asegurar que los expedientes sean atendidos dentro de los tiempos establecidos en el TUPA y mejorar la eficiencia del área de Administración Tributaria. • Elaborar un registro de control de expedientes en Excel o cuaderno foliado donde se consigne número de expediente, nombre del contribuyente, tipo de trámite, fecha de ingreso y fecha máxima de entrega según normativa municipal. • Implementar un sistema de alerta semanal donde el encargado revise los expedientes que están por vencer en un plazo menor a 3 días hábiles. • Establecer una revisión diaria de expedientes pendientes durante los primeros 20 minutos de la jornada laboral para priorizar trámites urgentes. • Presentar un reporte semanal de expedientes atendidos y pendientes al jefe del área para mejorar la supervisión del cumplimiento de plazos.
		Fortalecer la distribución del trabajo del personal con el propósito de evitar acumulación de expedientes y mejorar la rapidez en la atención de los trámites. • Elaborar un cuadro de distribución de trámites por trabajador considerando el

		tipo y complejidad del procedimiento tributario. • Evaluar la carga laboral mediante un conteo semanal del número de expedientes atendidos por cada servidor para redistribuir tareas cuando sea necesario. • Asignar personal de apoyo temporal en ventanilla durante días de mayor afluencia (fechas de vencimiento de impuestos, por ejemplo). • Establecer rotación de funciones básicas para evitar sobrecarga en un solo trabajador.
		Implementar herramientas simples de seguimiento de expedientes con el objetivo de mejorar el control del avance de los trámites administrativos. • Implementar un cuadro de seguimiento visible en el área donde se clasifiquen los expedientes como pendientes, en proceso y finalizados. • Colocar códigos de colores en los folders de expedientes para identificar rápidamente su estado (rojo retrasado, amarillo en proceso, verde listo). • Actualizar diariamente el estado del expediente después de cada revisión realizada por el personal. • Permitir que el jefe del área realice revisiones quincenales aleatorias para verificar el avance real de los trámites.
Trámites sin errores	El 63.83% de los usuarios frecuentes perciben que a veces los trámites se realizan sin errores, garantizando la exactitud de la información y documentos entregados	Fortalecer los mecanismos de revisión y verificación documental con el objetivo de reducir errores en los trámites y garantizar la correcta emisión de documentos tributarios. • Implementar una lista de verificación obligatoria antes de entregar documentos donde se revise nombres completos, DNI, dirección, código del predio, montos tributarios y fechas. • Establecer una doble revisión en trámites sensibles (prescripciones, fraccionamientos, estados de cuenta) donde otro trabajador valide la información. • Crear un formato estándar de revisión documental que el trabajador deberá firmar antes de entregar el documento al usuario.

		Realizar revisiones aleatorias semanales del 10% de trámites finalizados para detectar errores frecuentes.
		Capacitar al personal en los procedimientos administrativos y normativas tributarias con el propósito de reducir errores en la gestión de los trámites. - Realizar capacitaciones internas mensuales de 1 hora sobre procedimientos tributarios municipales y errores comunes detectados. - Elaborar un manual interno simplificado de trámites tributarios con pasos claros para cada procedimiento. - Socializar cambios normativos mediante reuniones breves cuando existan modificaciones legales. - Evaluar conocimientos mediante pequeños cuestionarios internos trimestrales.
		Estandarizar los procedimientos de atención de trámites con el objetivo de asegurar uniformidad en la gestión administrativa. - Elaborar flujogramas de procesos para trámites frecuentes como estados de cuenta o constancias tributarias. - Colocar los procedimientos impresos en el área para consulta rápida del personal. - Supervisar semanalmente que todos los trabajadores sigan el mismo procedimiento. - Actualizar los procedimientos cuando se detecten fallas operativas.
Rapidez en atención	El 63.83% de los usuarios frecuentes perciben que casi nunca la atención brindada es rápida, reflejando la capacidad de respuesta del personal del área.	Optimizar el proceso de atención al contribuyente con el objetivo de reducir los tiempos de espera y mejorar la rapidez del servicio brindado por el área de Administración Tributaria. - Implementar un sistema de tickets manual o digital donde se entregue un número de atención según orden de llegada. - Establecer una ventanilla exclusiva para consultas rápidas (ejemplo: requisitos, estados de cuenta simples). - Medir el tiempo promedio de atención durante una semana para identificar cuellos de botella. - Simplificar requisitos repetitivos mediante formatos prellenados.

		Fortalecer la organización interna del área con el propósito de mejorar la distribución del trabajo durante la atención al público. • Asignar un trabajador exclusivo para orientación inicial de usuarios. • Definir horarios donde todo el personal atiende público (ejemplo 8am-11am). • Programar actividades internas fuera del horario de mayor atención. • Supervisar diariamente el flujo de atención en horas críticas. Promover el uso de herramientas tecnológicas con el objetivo de agilizar la atención de consultas tributarias. • Implementar plantillas digitales para emitir documentos repetitivos. • Utilizar base de datos digital para buscar información del contribuyente rápidamente. • Responder consultas simples mediante correo institucional. • Digitalizar expedientes antiguos más consultados.
Honestidad del personal	El 51.06% de los usuarios frecuentes perciben que a veces el personal actúa con honestidad y transparencia al brindar los servicios	Fortalecer la cultura de ética y transparencia institucional con el objetivo de promover conductas honestas y responsables en la atención a los contribuyentes. • Realizar charlas trimestrales sobre ética en la función pública basadas en la Ley del Código de Ética de la Función Pública (Ley N° 27815). • Colocar afiches visibles en el área de atención donde se promuevan valores como honestidad, transparencia y trato justo al ciudadano. • Difundir un compromiso de integridad firmado por los trabajadores del área como recordatorio de sus responsabilidades. • Incluir temas de ética laboral en reuniones internas mensuales. Fortalecer los mecanismos de supervisión del personal con el propósito de asegurar una atención transparente. • Realizar supervisiones aleatorias de la atención brindada por el personal. • Aplicar encuestas cortas de satisfacción al usuario después de la atención. • Implementar un libro de reclamaciones visible para los contribuyentes.

		• Evaluar el comportamiento del personal como parte de su evaluación de desempeño.
		Promover mecanismos de prevención de malas prácticas con el objetivo de fortalecer la confianza del usuario. • Informar claramente que todos los trámites tienen costos oficiales según TUPA. • Colocar carteles donde se indique que ningún trabajador puede solicitar pagos adicionales. • Establecer un canal interno para reportar irregularidades. • Recordar periódicamente las sanciones administrativas por faltas éticas.
Claridad de la información	El 48.94% de los usuarios frecuentes consideran que a veces existe claridad en la información proporcionada por el área, de manera que puedan comprender correctamente sus trámites	Fortalecer la claridad de la información brindada a los contribuyentes mediante la implementación de herramientas informativas que permitan explicar de manera sencilla y ordenada los requisitos, pasos y condiciones de cada trámite tributario. • Elaborar fichas informativas impresas por cada trámite frecuente (estado de cuenta, constancia de no adeudo, fraccionamiento de deuda) donde se detallen requisitos, costos, plazos y pasos del procedimiento en lenguaje sencillo. • Implementar paneles informativos en la zona de atención al contribuyente donde se expliquen los trámites más solicitados mediante esquemas paso a paso. • Entregar a los usuarios un checklist impreso de requisitos donde puedan verificar qué documentos deben presentar antes de iniciar su trámite. • Colocar ejemplos físicos de formatos correctamente llenados para que el contribuyente tenga una referencia clara. Estandarizar los criterios de información que brinda el personal con el propósito de asegurar que todos los trabajadores orienten a los usuarios bajo los mismos lineamientos. • Elaborar un manual interno de preguntas frecuentes donde se establezcan respuestas claras sobre requisitos, plazos y costos. • Realizar reuniones breves semanales de 15 minutos para uniformizar la

		información que se brinda a los contribuyentes. • Supervisar periódicamente la orientación brindada mediante observación directa del jefe del área. • Actualizar el manual interno cuando existan cambios en los procedimientos tributarios.
		Fortalecer los mecanismos de orientación al usuario con el objetivo de facilitar la comprensión de los procedimientos administrativos. • Designar un trabajador como orientador inicial encargado de explicar requisitos antes de que el usuario inicie su trámite. • Implementar un módulo de orientación rápida en horas de mayor afluencia. • Colocar señalética interna indicando dónde realizar cada trámite. • Elaborar un pequeño mapa del flujo de atención dentro del área.
Información transparente	El 48.94% de los usuarios frecuentes perciben que a veces la información proporcionada es transparente, incluyendo todos los detalles sobre requisitos, costos y plazos	Fortalecer la transparencia de la información administrativa mediante la difusión clara y visible de los requisitos, costos y plazos oficiales establecidos en los procedimientos del área de Administración Tributaria. • Colocar el TUPA actualizado impreso y foliado en un lugar visible del área de atención para consulta libre de los usuarios. • Elaborar un cuadro resumen visible con los costos oficiales de los trámites más solicitados para evitar dudas sobre pagos. • Informar verbalmente al usuario el costo y plazo del trámite antes de iniciar el procedimiento. • Entregar comprobantes de pago detallando el concepto tributario cancelado.
		Mejorar el acceso a la información pública tributaria con el propósito de fortalecer la confianza de los contribuyentes. • Colocar un panel con los derechos del contribuyente. • Publicar los plazos máximos legales de cada trámite. • Informar causas comunes de observaciones. • Permitir que el usuario consulte el estado de su expediente.

		Promover prácticas de transparencia activa con el objetivo de mejorar la percepción ciudadana sobre la gestión del área. • Informar al usuario cada etapa del trámite. • Explicar claramente motivos de observaciones. • Registrar entregas con firma de conformidad. • Implementar registro de atención diaria.
Canal telefónico	El 51.06% de los usuarios frecuentes perciben que a veces el canal telefónico facilita la resolución de dudas o consultas sobre los trámites de manera adecuada y rápida	Fortalecer la atención telefónica del área de Administración Tributaria mediante la organización de horarios y responsables específicos con el objetivo de brindar orientación oportuna y reducir la necesidad de consultas presenciales. • Establecer un horario fijo de atención telefónica (por ejemplo, de 9:00 am a 12:00 pm) donde un trabajador designado atienda exclusivamente consultas telefónicas. • Designar formalmente mediante memorando interno a un responsable del teléfono institucional, quien deberá registrar las consultas atendidas. • Implementar un cuaderno de registro de llamadas donde se anote fecha, nombre del contribuyente, motivo de la consulta y respuesta brindada. • Evaluar semanalmente el número de llamadas atendidas para verificar la utilidad del canal. Estandarizar el proceso de atención telefónica con el propósito de asegurar que la orientación brindada sea clara, uniforme y completa. • Elaborar un guion básico de atención telefónica con saludo institucional, solicitud de datos básicos y orientación paso a paso. • Preparar un listado de preguntas frecuentes tributarias para facilitar respuestas rápidas. • Capacitar al personal en técnicas básicas de comunicación telefónica (voz clara, lenguaje sencillo, confirmación de comprensión). • Supervisar periódicamente la calidad de las respuestas mediante revisión del registro de consultas.

		Difundir adecuadamente el canal telefónico con el objetivo de facilitar su uso por parte de los contribuyentes. • Colocar el número telefónico en carteles visibles dentro del área. • Incluir el número telefónico en constancias o documentos emitidos. • Informar verbalmente al usuario sobre el canal telefónico al finalizar su atención presencial. • Colocar el horario de atención telefónica en la puerta del área.
Canal digital	El 48.94% de los usuarios frecuentes consideran que nunca el canal digital (correo electrónico o formularios en línea) es funcional y permite realizar trámites o consultas sin inconvenientes	Implementar el uso formal del correo institucional como canal digital de atención al contribuyente con el objetivo de facilitar consultas virtuales y reducir la necesidad de atención presencial. • Crear un correo institucional exclusivo del área de Administración Tributaria para consultas de los contribuyentes. • Establecer la revisión obligatoria del correo dos veces al día (ejemplo 10am y 3pm). • Definir un plazo máximo de 48 horas para responder consultas digitales. • Elaborar plantillas de respuestas para consultas frecuentes.
		Promover la digitalización básica de consultas tributarias con el propósito de mejorar la accesibilidad del servicio. • Permitir que los usuarios envíen consultas sobre requisitos mediante correo. • Enviar formatos digitales de solicitudes para descarga. • Permitir envío preliminar de documentos escaneados para revisión previa. • Registrar las consultas digitales en un archivo de control.
		Fortalecer las competencias digitales del personal con el objetivo de mejorar la atención virtual. • Realizar capacitaciones básicas sobre uso correcto del correo institucional. • Enseñar organización de archivos digitales por carpetas. • Elaborar instructivo interno para manejo de consultas digitales. • Evaluar trimestralmente el uso correcto del canal digital.
Conformidad del usuario	El 51.06% de los usuarios frecuentes	Fortalecer la calidad de atención al contribuyente mediante el desarrollo de habilidades de servicio al ciudadano con el objetivo de mejorar la

	consideran que a veces están conformes con la atención recibida durante cada proceso o fase necesaria para realizar su trámite	satisfacción de los usuarios del área de Administración Tributaria. • Realizar capacitaciones semestrales en atención al ciudadano basadas en normas de servicio público. • Establecer normas internas de trato obligatorio (saludo, lenguaje respetuoso, explicación clara). • Supervisar periódicamente la atención brindada mediante observación directa. • Recordar en reuniones internas la importancia del buen trato al contribuyente. Implementar mecanismos de medición de satisfacción del usuario con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la atención. • Aplicar una encuesta corta de 3 preguntas al finalizar la atención (trato recibido, tiempo de atención, claridad de información). • Implementar un buzón físico de sugerencias revisado mensualmente. • Elaborar un reporte trimestral de resultados de satisfacción. • Analizar sugerencias para proponer mejoras. Promover una cultura institucional orientada al servicio público con el objetivo de mejorar la experiencia del contribuyente durante todo el proceso de atención. • Recordar en reuniones la misión de servicio al ciudadano. • Reconocer trabajadores con mejor trato al usuario. • Promover valores de servicio público mediante charlas internas. • Incluir criterio de atención al usuario en evaluaciones de desempeño.
--	---	---

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Optimizar la planificación y control de los plazos de los trámites administrativos con el objetivo de asegurar que los expedientes sean atendidos dentro de los tiempos establecidos en el TUPA y mejorar la eficiencia del área de Administración Tributaria. - Elaborar un registro de control de expedientes en Excel o cuaderno foliado donde se consigne número de expediente, nombre del contribuyente, tipo de trámite, fecha de ingreso y fecha máxima de entrega según normativa municipal. - Implementar un sistema de alerta semanal donde el encargado revise los expedientes que están por vencer en un plazo menor a 3 días hábiles. - Establecer una revisión diaria de expedientes pendientes durante los primeros 20 minutos de la jornada laboral para priorizar trámites urgentes. Presentar un reporte semanal de expedientes atendidos y pendientes al jefe del área para mejorar la supervisión del cumplimiento de plazos.	Jefe de Administración Tributaria/Jefe de Trámite Documentario/Gerente de Administración y Finanzas	S/ 120.00	Computadora/Excel/Impresora/Escáner	1 mes
Fortalecer la distribución del trabajo del personal con el propósito de evitar acumulación de expedientes y mejorar la rapidez en la atención de los trámites. - Elaborar un cuadro de distribución de trámites por trabajador considerando el tipo y complejidad del procedimiento tributario. - Evaluar la carga laboral mediante un conteo semanal del número de expedientes atendidos por cada servidor para redistribuir tareas cuando sea necesario. - Asignar personal de apoyo temporal en ventanilla durante días de mayor afluencia (fechas de vencimiento de impuestos, por ejemplo). Establecer rotación de funciones básicas para evitar sobrecarga en un solo trabajador.	Jefe de Administración Tributaria/Responsable de Informática/Gerente Municipal	S/ 280.00	Computadora/Excel/Correo institucional/Notificaciones digitales	1 mes

Implementar herramientas simples de seguimiento de expedientes con el objetivo de mejorar el control del avance de los trámites administrativos. • Implementar un cuadro de seguimiento visible en el área donde se clasifiquen los expedientes como pendientes, en proceso y finalizados. • Colocar códigos de colores en los folders de expedientes para identificar rápidamente su estado (rojo retrasado, amarillo en proceso, verde listo). • Actualizar diariamente el estado del expediente después de cada revisión realizada por el personal. Permitir que el jefe del área realice revisiones quincenales aleatorias para verificar el avance real de los trámites.	Jefe de Administración Tributaria/Gerente de Administración y Finanzas	S/ 100.00	Computadora/Excel/Folder digital o físico	
Fortalecer los mecanismos de revisión y verificación documental con el objetivo de reducir errores en los trámites y garantizar la correcta emisión de documentos tributarios. • Implementar una lista de verificación obligatoria antes de entregar documentos donde se revise nombres completos, DNI, dirección, código del predio, montos tributarios y fechas. • Establecer una doble revisión en trámites sensibles (prescripciones, fraccionamientos, estados de cuenta) donde otro trabajador valide la información. • Crear un formato estándar de revisión documental que el trabajador deberá firmar antes de entregar el documento al usuario. Realizar revisiones aleatorias semanales del 10% de trámites finalizados para detectar errores frecuentes.	Jefe de Administración Tributaria/Gerente de Administración y Finanzas/Gerente Municipal	S/ 150.00	Computadora/Excel/Impresora/Correo institucional	1 mes
Capacitar al personal en los procedimientos administrativos y normativas tributarias con el propósito de reducir errores en la gestión de los trámites. • Realizar capacitaciones internas mensuales de 1 hora sobre procedimientos tributarios municipales y errores comunes detectados. • Elaborar un manual interno simplificado de trámites tributarios con pasos claros para cada procedimiento.	Jefe de Administración Tributaria/Jefe de Recursos Humanos/G	S/ 180.00	Computadora/Software de gestión administrativa/Excel	1 mes

Socializar cambios normativos mediante reuniones breves cuando existan modificaciones legales. Evaluar conocimientos mediante pequeños cuestionarios internos trimestrales.	Gerente Municipal			
Estandarizar los procedimientos de atención de trámites con el objetivo de asegurar uniformidad en la gestión administrativa. - Elaborar flujogramas de procesos para trámites frecuentes como estados de cuenta o constancias tributarias. - Colocar los procedimientos impresos en el área para consulta rápida del personal. - Supervisar semanalmente que todos los trabajadores sigan el mismo procedimiento. Actualizar los procedimientos cuando se detecten fallas operativas.	Jefe de Recursos Humanos/Gerente de Administración y Finanzas	S/ 200.00	Computadora/Excel/Software de seguimiento	1 mes
Optimizar el proceso de atención al contribuyente con el objetivo de reducir los tiempos de espera y mejorar la rapidez del servicio brindado por el área de Administración Tributaria. - Implementar un sistema de tickets manual o digital donde se entregue un número de atención según orden de llegada. - Establecer una ventanilla exclusiva para consultas rápidas (ejemplo: requisitos, estados de cuenta simples). - Medir el tiempo promedio de atención durante una semana para identificar cuellos de botella. Simplificar requisitos repetitivos mediante formatos prellenados.	Gerente Municipal/Jefe de Recursos Humanos/Jefe de Administración Tributaria	S/ 1,200.00 S/ 160.00 S/ 140.00	Sistema de tickets/Computadora/Correo institucional	1 mes
Fortalecer la organización interna del área con el propósito de mejorar la distribución del trabajo durante la atención al público. - Asignar un trabajador exclusivo para orientación inicial de usuarios. - Definir horarios donde todo el personal atiende público (ejemplo 8am-11am). - Programar actividades internas fuera del horario de mayor atención. Supervisar diariamente el flujo de atención en horas críticas.	Jefe de Recursos Humanos/Gerente Municipal		Computadora/Excel/Calendario digital	1 mes
Promover el uso de herramientas tecnológicas con el objetivo de agilizar la atención de consultas tributarias.	Jefe de Administración		Computadora/Panorama digital/Excel	1 mes

• Implementar plantillas digitales para emitir documentos repetitivos. • Utilizar base de datos digital para buscar información del contribuyente rápidamente. • Responder consultas simples mediante correo institucional. Digitalizar expedientes antiguos más consultados.	ión Tributaria/G erente de Administrac ión y Finanzas			
Fortalecer la cultura de ética y transparencia institucional con el objetivo de promover conductas honestas y responsables en la atención a los contribuyentes. • Realizar charlas trimestrales sobre ética en la función pública basadas en la Ley del Código de Ética de la Función Pública (Ley N° 27815). • Colocar afiches visibles en el área de atención donde se promuevan valores como honestidad, transparencia y trato justo al ciudadano. • Difundir un compromiso de integridad firmado por los trabajadores del área como recordatorio de sus responsabilidades. Incluir temas de ética laboral en reuniones internas mensuales.	Jefe de Administrac ión Tributaria/P ersonal Administrat ivo Tributario	S/ 130.00	Etiquetadora/Cinta adhesiva/Panel físico/Computadora	1 mes
Fortalecer los mecanismos de supervisión del personal con el propósito de asegurar una atención transparente. • Realizar supervisiones aleatorias de la atención brindada por el personal. • Aplicar encuestas cortas de satisfacción al usuario después de la atención. • Implementar un libro de reclamaciones visible para los contribuyentes. Evaluar el comportamiento del personal como parte de su evaluación de desempeño.	Jefe de Administrac ión Tributaria/J efe de Trámite Documentar io	S/ 170.00	Computadora/Escáner/Base de datos digital	1 mes
Promover mecanismos de prevención de malas prácticas con el objetivo de fortalecer la confianza del usuario. • Informar claramente que todos los trámites tienen costos oficiales según TUPA. • Colocar carteles donde se indique que ningún trabajador puede solicitar pagos adicionales.	Gerente de Administrac ión y Finanzas/Jef e del Órgano de	S/ 190.00	Computadora/Excel/Correo institucional	1 mes

Establecer un canal interno para reportar irregularidades. Recordar periódicamente las sanciones administrativas por faltas éticas.	Control Institucional			
Fortalecer la claridad de la información brindada a los contribuyentes mediante la implementación de herramientas informativas que permitan explicar de manera sencilla y ordenada los requisitos, pasos y condiciones de cada trámite tributario. - Elaborar fichas informativas impresas por cada trámite frecuente (estado de cuenta, constancia de no adeudo, fraccionamiento de deuda) donde se detallen requisitos, costos, plazos y pasos del procedimiento en lenguaje sencillo. - Implementar paneles informativos en la zona de atención al contribuyente donde se expliquen los trámites más solicitados mediante esquemas paso a paso. - Entregar a los usuarios un checklist impreso de requisitos donde puedan verificar qué documentos deben presentar antes de iniciar su trámite. Colocar ejemplos físicos de formatos correctamente llenados para que el contribuyente tenga una referencia clara.	Jefe de Administración Tributaria/Jefe de Asesoría Jurídica	S/ 210.00	Computadora/Excel/Impresora/Documentos digitales	1 mes
Estandarizar los criterios de información que brinda el personal con el propósito de asegurar que todos los trabajadores orienten a los usuarios bajo los mismos lineamientos. - Elaborar un manual interno de preguntas frecuentes donde se establezcan respuestas claras sobre requisitos, plazos y costos. - Realizar reuniones breves semanales de 15 minutos para uniformizar la información que se brinda a los contribuyentes. - Supervisar periódicamente la orientación brindada mediante observación directa del jefe del área. Actualizar el manual interno cuando existan cambios en los procedimientos tributarios.	Jefe de Administración Tributaria/Especialista Tributario	S/ 220.00	Computadora/Excel/Documentos digitales/Correo institucional	1 mes
Fortalecer los mecanismos de orientación al usuario con el objetivo de facilitar la comprensión de los procedimientos administrativos.	Jefe de Planeamiento y	S/ 260.00	Computadora/Word/Excel/Impresora	1 mes

• Designar un trabajador como orientador inicial encargado de explicar requisitos antes de que el usuario inicie su trámite. • Implementar un módulo de orientación rápida en horas de mayor afluencia. • Colocar señalética interna indicando dónde realizar cada trámite. Elaborar un pequeño mapa del flujo de atención dentro del área.	Presupuesto /Jefe de Administración Tributaria			
Fortalecer la transparencia de la información administrativa mediante la difusión clara y visible de los requisitos, costos y plazos oficiales establecidos en los procedimientos del área de Administración Tributaria. • Colocar el TUPA actualizado impreso y foliado en un lugar visible del área de atención para consulta libre de los usuarios. • Elaborar un cuadro resumen visible con los costos oficiales de los trámites más solicitados para evitar dudas sobre pagos. • Informar verbalmente al usuario el costo y plazo del trámite antes de iniciar el procedimiento. Entregar comprobantes de pago detallando el concepto tributario cancelado.	Jefe del Órgano de Control Institucional /Gerente Municipal	S/ 180.00	Computadora/Excel/Base de datos digital	1 mes
Mejorar el acceso a la información pública tributaria con el propósito de fortalecer la confianza de los contribuyentes. • Colocar un panel con los derechos del contribuyente. • Publicar los plazos máximos legales de cada trámite. • Informar causas comunes de observaciones. Permitir que el usuario consulte el estado de su expediente.	Jefe de Recursos Humanos/Gerente Municipal/Jefe de Administración Tributaria	S/ 1,500.00	Computadora/Proyector/PowerPoint/Zoom o Teams	2 meses
Promover prácticas de transparencia activa con el objetivo de mejorar la percepción ciudadana sobre la gestión del área. • Informar al usuario cada etapa del trámite. • Explicar claramente motivos de observaciones. • Registrar entregas con firma de conformidad. Implementar registro de atención diaria.	Jefe de Planeamiento y Presupuesto /Jefe de Administración	S/ 480.00	Computadora/Word/Impresora/Archivo PDF	2 meses

	ión Tributaria/Jefe de Asesoría Jurídica			
Fortalecer la atención telefónica del área de Administración Tributaria mediante la organización de horarios y responsables específicos con el objetivo de brindar orientación oportuna y reducir la necesidad de consultas presenciales. • Establecer un horario fijo de atención telefónica (por ejemplo, de 9:00 am a 12:00 pm) donde un trabajador designado atienda exclusivamente consultas telefónicas. • Designar formalmente mediante memorando interno a un responsable del teléfono institucional, quien deberá registrar las consultas atendidas. • Implementar un cuaderno de registro de llamadas donde se anote fecha, nombre del contribuyente, motivo de la consulta y respuesta brindada. Evaluar semanalmente el número de llamadas atendidas para verificar la utilidad del canal.	Jefe de Asesoría Jurídica/Jefe de Recursos Humanos	S/ 350.00	Computadora/Proyector/Correo institucional/Panel informativo	2 meses
Estandarizar el proceso de atención telefónica con el propósito de asegurar que la orientación brindada sea clara, uniforme y completa. • Elaborar un guion básico de atención telefónica con saludo institucional, solicitud de datos básicos y orientación paso a paso. • Preparar un listado de preguntas frecuentes tributarias para facilitar respuestas rápidas. • Capacitar al personal en técnicas básicas de comunicación telefónica (voz clara, lenguaje sencillo, confirmación de comprensión). Supervisar periódicamente la calidad de las respuestas mediante revisión del registro de consultas.	Jefe de Recursos Humanos/Gerente Municipal	S/ 300.00	Computadora/Excel/Word/Plataforma de encuestas digital	2 meses

Difundir adecuadamente el canal telefónico con el objetivo de facilitar su uso por parte de los contribuyentes. • Colocar el número telefónico en carteles visibles dentro del área. • Incluir el número telefónico en constancias o documentos emitidos. • Informar verbalmente al usuario sobre el canal telefónico al finalizar su atención presencial. Colocar el horario de atención telefónica en la puerta del área.	Jefe de Planeamiento y Presupuesto /Jefe de Administración Tributaria	S/ 420.00	Computadora/Visio/PowerPoint/Impresora	2 meses
Implementar el uso formal del correo institucional como canal digital de atención al contribuyente con el objetivo de facilitar consultas virtuales y reducir la necesidad de atención presencial. • Crear un correo institucional exclusivo del área de Administración Tributaria para consultas de los contribuyentes. • Establecer la revisión obligatoria del correo dos veces al día (ejemplo 10am y 3pm). • Definir un plazo máximo de 48 horas para responder consultas digitales. Elaborar plantillas de respuestas para consultas frecuentes.	Secretario General/Jefe de Administración Tributaria	S/ 390.00	Computadora/Impresora/Papel	2 meses
Promover la digitalización básica de consultas tributarias con el propósito de mejorar la accesibilidad del servicio. • Permitir que los usuarios envíen consultas sobre requisitos mediante correo. • Enviar formatos digitales de solicitudes para descarga. • Permitir envío preliminar de documentos escaneados para revisión previa. Registrar las consultas digitales en un archivo de control.	Gerente Municipal/ Gerente de Administración y Finanzas	S/ 250.00	Computadora/Tablet/Correo institucional	2 meses
Fortalecer las competencias digitales del personal con el objetivo de mejorar la atención virtual. • Realizar capacitaciones básicas sobre uso correcto del correo institucional. • Enseñar organización de archivos digitales por carpetas. • Elaborar instructivo interno para manejo de consultas digitales.	Jefe de Planeamiento y Presupuesto /Gerente Municipal	S/ 270.00	Computadora/Excel/Word/Software de gestión administrativa	2 meses

Evaluar trimestralmente el uso correcto del canal digital.				
Fortalecer la calidad de atención al contribuyente mediante el desarrollo de habilidades de servicio al ciudadano con el objetivo de mejorar la satisfacción de los usuarios del área de Administración Tributaria. - Realizar capacitaciones semestrales en atención al ciudadano basadas en normas de servicio público. - Establecer normas internas de trato obligatorio (saludo, lenguaje respetuoso, explicación clara). - Supervisar periódicamente la atención brindada mediante observación directa. Recordar en reuniones internas la importancia del buen trato al contribuyente.	Responsable de Informática/Jefe de Administración Tributaria/Gerente Municipal	S/ 950.00	Computadora/Correo institucional/Software de tickets	2 meses
Implementar mecanismos de medición de satisfacción del usuario con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la atención. - Aplicar una encuesta corta de 3 preguntas al finalizar la atención (trato recibido, tiempo de atención, claridad de información). - Implementar un buzón físico de sugerencias revisado mensualmente. - Elaborar un reporte trimestral de resultados de satisfacción. Analizar sugerencias para proponer mejoras.	Jefe de Administración Tributaria/Gerente de Administración y Finanzas	S/ 1,100.00	Computadora/Impresora/Panel digital/Software de atención al usuario	2 meses
Promover una cultura institucional orientada al servicio público con el objetivo de mejorar la experiencia del contribuyente durante todo el proceso de atención. - Recordar en reuniones la misión de servicio al ciudadano. - Reconocer trabajadores con mejor trato al usuario. - Promover valores de servicio público mediante charlas internas. - Incluir criterio de atención al usuario en evaluaciones de desempeño.	Gerente Municipal/Jefe de Planeamiento y Presupuesto/Jefe de Administración Tributaria	S/ 360.00	Computadora/Excel/Software de cronometraje/Tablet	2 meses

12. Cronograma de actividades

N°	Actividades	Inicio	Termino	Año 2026															
				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Optimizar la planificación y control de los plazos de los trámites administrativos con el objetivo de asegurar que los expedientes sean atendidos dentro de los tiempos establecidos en el TUPA y mejorar la eficiencia del área de Administración Tributaria. - Elaborar un registro de control de expedientes en Excel o cuaderno foliado donde se consigne número de expediente, nombre del contribuyente, tipo de trámite, fecha de ingreso y fecha máxima de entrega según normativa municipal. - Implementar un sistema de alerta semanal donde el encargado revise los expedientes que están por vencer en un plazo menor a 3 días hábiles. - Establecer una revisión diaria de expedientes pendientes durante los primeros 20 minutos de la jornada laboral para priorizar trámites urgentes. Presentar un reporte semanal de expedientes atendidos y pendientes al jefe del área para mejorar la supervisión del cumplimiento de plazos.	1/05/2026	31/05/2026	x	x	x	x												
2	Fortalecer la distribución del trabajo del personal con el propósito de evitar acumulación de expedientes y mejorar la rapidez en la atención de los trámites. Elaborar un cuadro de distribución de trámites por trabajador considerando el tipo y complejidad del procedimiento tributario.	1/05/2026	31/05/2026	x	x	x	x												

[illegible]

[illegible]

[illegible]

12	Promover mecanismos de prevención de malas prácticas con el objetivo de fortalecer la confianza del usuario. • Informar claramente que todos los trámites tienen costos oficiales según TUPA. • Colocar carteles donde se indique que ningún trabajador puede solicitar pagos adicionales. • Establecer un canal interno para reportar irregularidades. Recordar periódicamente las sanciones administrativas por faltas éticas.	1/06/2026	31/07/2026						x	x	x	x	x	x	x	x				
13	Fortalecer la claridad de la información brindada a los contribuyentes mediante la implementación de herramientas informativas que permitan explicar de manera sencilla y ordenada los requisitos, pasos y condiciones de cada trámite tributario. • Elaborar fichas informativas impresas por cada trámite frecuente (estado de cuenta, constancia de no adeudo, fraccionamiento de deuda) donde se detallen requisitos, costos, plazos y pasos del procedimiento en lenguaje sencillo. • Implementar paneles informativos en la zona de atención al contribuyente donde se expliquen los trámites más solicitados mediante esquemas paso a paso. • Entregar a los usuarios un checklist impreso de requisitos donde puedan verificar qué documentos deben presentar antes de iniciar su trámite. Colocar ejemplos físicos de formatos correctamente llenados para que el contribuyente tenga una referencia clara.	1/06/2026	31/07/2026						x	x	x	x	x	x	x	x				

14	Estandarizar los criterios de información que brinda el personal con el propósito de asegurar que todos los trabajadores orienten a los usuarios bajo los mismos lineamientos. • Elaborar un manual interno de preguntas frecuentes donde se establezcan respuestas claras sobre requisitos, plazos y costos. • Realizar reuniones breves semanales de 15 minutos para uniformizar la información que se brinda a los contribuyentes. • Supervisar periódicamente la orientación brindada mediante observación directa del jefe del área. Actualizar el manual interno cuando existan cambios en los procedimientos tributarios.	1/06/2026	31/07/2026					X	X	X	X	X	X	X	X				
15	Fortalecer los mecanismos de orientación al usuario con el objetivo de facilitar la comprensión de los procedimientos administrativos. • Designar un trabajador como orientador inicial encargado de explicar requisitos antes de que el usuario inicie su trámite. • Implementar un módulo de orientación rápida en horas de mayor afluencia. • Colocar señalética interna indicando dónde realizar cada trámite. Elaborar un pequeño mapa del flujo de atención dentro del área.	1/06/2026	31/07/2026					X	X	X	X	X	X	X	X				
16	Fortalecer la transparencia de la información administrativa mediante la difusión clara y visible de los requisitos, costos y plazos oficiales establecidos en los procedimientos del área de Administración Tributaria.	1/06/2026	31/07/2026					X	X	X	X	X	X	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 Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, debido a que se evidenciaron diversas dificultades en la variable calidad de servicio, relacionadas con el cumplimiento parcial de los plazos establecidos para la entrega de resultados de los trámites, la presencia de errores en algunos procedimientos administrativos, la limitada rapidez en la atención a los contribuyentes y la percepción variable de honestidad y transparencia en el servicio; por ello, respecto a esta variable, las acciones de mejora se orientaron a optimizar la planificación y control de los plazos de los trámites mediante herramientas de seguimiento de expedientes para mejorar la eficiencia administrativa; fortalecer los mecanismos de revisión y verificación documental para reducir errores y garantizar la exactitud de la información brindada; optimizar la organización del proceso de atención al contribuyente mediante una mejor distribución del trabajo y el uso de herramientas que permitan agilizar el servicio; y fortalecer la cultura de ética y transparencia institucional mediante acciones de sensibilización y supervisión del personal, con la finalidad de mejorar la eficiencia del servicio, fortalecer la confianza del contribuyente y mejorar la imagen institucional de la municipalidad. En cuanto a la variable satisfacción del usuario, se evidenciaron dificultades vinculadas con la claridad de la información brindada sobre los trámites, la percepción de limitada transparencia en la información proporcionada, las dificultades en la atención de consultas mediante el canal telefónico, la inexistencia de canales digitales funcionales y el nivel variable de conformidad con la atención recibida; en ese sentido, se planteó fortalecer los mecanismos de orientación al usuario mediante herramientas informativas claras y estandarización de la información brindada; mejorar la difusión de información completa sobre requisitos, costos y plazos para fortalecer la transparencia del servicio; organizar y estandarizar la atención telefónica para facilitar la resolución oportuna de consultas; implementar el uso de canales digitales de atención al contribuyente para modernizar el servicio; y fortalecer las competencias del personal en atención al ciudadano junto con mecanismos de medición de satisfacción del usuario, con la finalidad de mejorar la experiencia del contribuyente, fortalecer la confianza ciudadana y optimizar la calidad del servicio público brindado.

Se identificó las características de la tangibilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto; en donde, la totalidad de los usuarios frecuentes consideran que siempre la presentación del personal del área es adecuada durante la atención, en términos de higiene, cuidado personal y apariencia profesional. La mayoría, consideran que siempre la infraestructura del área de Administración Tributaria, es decir, las instalaciones físicas, se encuentra en condiciones adecuadas de orden, limpieza y señalización; del mismo modo, perciben que el estado de los equipos utilizados para los trámites, como computadoras, impresoras y sistemas, es adecuado para un servicio eficiente. Los resultados reflejan que el área presenta condiciones favorables en cuanto a infraestructura, equipamiento y presentación del personal, lo que evidencia un entorno físico adecuado para la atención al usuario; asimismo, estas condiciones muestran que la imagen institucional se mantiene de manera adecuada durante el proceso de atención; sin embargo, también deja entrever que la percepción positiva se concentra principalmente en aspectos visibles del servicio; en consecuencia, se pone de manifiesto que el soporte material y la apariencia del servicio constituyen fortalezas dentro del funcionamiento del área, mostrando que los elementos tangibles se mantienen de forma constante como parte del servicio brindado.

Se describió las características de la confiabilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto; en donde, la mayoría de los usuarios frecuentes indicaron que siempre el servicio ofrecido es consistente, manteniendo un nivel de calidad similar en cada visita al área; no obstante, consideran que a veces se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos o resultados de los trámites; de igual forma los trámites se realizan sin errores, garantizando la exactitud de la información y documentos entregados. Los resultados reflejan que, aunque el servicio mantiene cierta estabilidad en la calidad brindada a los usuarios, todavía se evidencian debilidades en el cumplimiento oportuno de los plazos y en la exactitud constante de los trámites; ya que el hecho de que estos aspectos solo se presenten en determinadas ocasiones podría indicar fallas en la organización de los procesos administrativos; asimismo, esta situación podría mostrar que la confiabilidad del servicio no siempre se mantiene de manera uniforme; por consiguiente, se evidencia que algunos procedimientos aún presentan variaciones en su ejecución, lo que muestra falta de regularidad en el desarrollo del servicio.

Se identificó las características de la capacidad de respuesta en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto; en donde, la mayoría de los usuarios frecuentes consideran que siempre los trámites realizados reciben una solución efectiva por parte del personal del área; no obstante, perciben que casi nunca la atención brindada es rápida, reflejando que la capacidad de respuesta del personal del área. La minoría, indicaron que siempre la atención es oportuna, respondiendo a sus necesidades sin demoras innecesarias. Los resultados reflejan que existen limitaciones en la rapidez de la atención, lo que podría evidenciar demoras en la capacidad de respuesta del área frente a las solicitudes de los usuarios; sin embargo, también se observa que los trámites suelen alcanzar soluciones efectivas y que la atención logra responder a las necesidades planteadas; asimismo, esta situación podría mostrar que, aunque los resultados finales suelen ser adecuados, el proceso para alcanzarlos no siempre se caracteriza por su agilidad; en consecuencia, se evidencia que la eficiencia en los tiempos de atención constituye uno de los aspectos con mayor variabilidad dentro del servicio.

Se describió las características de la seguridad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto; en donde, la mayoría de los usuarios frecuentes consideran que siempre el personal del área posee conocimiento suficiente sobre los trámites y procedimientos que realiza; de igual forma, el personal inspira confianza durante la atención, mostrando seguridad en sus acciones y decisiones; no obstante, perciben que a veces el personal actúa con honestidad y transparencia al brindar los servicios. Los resultados reflejan que el personal demuestra dominio de los procedimientos y genera confianza durante la atención, lo que evidencia una adecuada preparación para el desarrollo de sus funciones; no obstante, el hecho de que la percepción de honestidad y transparencia solo se manifieste de forma ocasional podría indicar que estos aspectos no siempre son percibidos de manera uniforme por los usuarios; asimismo, esta situación podría mostrar que la confianza generada por el conocimiento técnico no siempre se complementa con una percepción constante de transparencia; por consiguiente, se evidencian diferencias en la forma en que se valora la integridad del servicio.

Se describió las características de la empatía en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto; en donde, la totalidad de los usuarios frecuentes consideran que siempre el personal brinda un trato amable, mostrando

respeto, cordialidad y cortesía durante la atención. La mayoría, indicaron que el personal siempre ofrece atención personalizada, tomando en cuenta sus necesidades, preferencias y consultas; del mismo modo, expresaron que el personal muestra disposición para ayudar, atendiendo sus consultas y necesidades de manera eficiente. Los resultados reflejan que el trato brindado por el personal constituye una fortaleza del servicio, evidenciado en la amabilidad, la atención personalizada y la disposición para ayudar a los usuarios durante sus trámites; asimismo, esta situación podría mostrar que la interacción directa con el usuario se desarrolla dentro de un marco de respeto y orientación al servicio; en consecuencia, se pone de manifiesto que las habilidades interpersonales del personal representan un aspecto sólido dentro de la atención; mostrando que la dimensión humana del servicio se mantiene como un elemento estable dentro de la experiencia del usuario.

Se identificó las características de la información al ciudadano en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto; en donde, la mayoría de los usuarios frecuentes consideran que siempre la orientación recibida del personal fue suficiente para guiarlos en cada paso del proceso; de igual manera, la información proporcionada es útil, es decir, que les permite completar su trámite correctamente y sin dificultades. La minoría, indicaron que a veces existe claridad en la información proporcionada por el área, de manera que puedan comprender correctamente sus trámites; de manera similar, la información proporcionada es transparente, incluyendo todos los detalles sobre requisitos, costos y plazos. Los resultados reflejan que todavía existen ciertas limitaciones en la claridad y transparencia de la información proporcionada, ya que estos aspectos no siempre permiten que los usuarios comprendan plenamente los detalles de sus trámites; asimismo, esta situación podría mostrar que la comunicación informativa no siempre logra transmitir todos los aspectos necesarios de manera sencilla; sin embargo, también se observa que la orientación brindada suele ser suficiente y útil para completar los procesos; en consecuencia, se evidencia que la información cumple su función práctica, aunque no siempre se caracteriza por su claridad constante.

Se identificó las características de los canales de atención en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto; en donde, la mayoría de los usuarios frecuentes consideran que siempre el canal presencial permite realizar sus trámites de manera efectiva y sin dificultades; además, perciben que a veces el canal telefónico facilita la resolución de dudas o consultas sobre los trámites de manera

adecuada y rápida. La minoría, consideran que nunca el canal digital (correo electrónico o formularios en línea) es funcional y permite realizar trámites o consultas sin inconvenientes. Los resultados reflejan que el canal presencial constituye el principal medio efectivo para la realización de trámites, lo que podría evidenciar una mayor dependencia de la atención directa; sin embargo, el hecho de que el canal telefónico solo facilite la atención en determinadas ocasiones y que el canal digital no resulte funcional podría indicar limitaciones en la diversificación de los medios de atención; asimismo, esta situación podría mostrar que la modernización de los canales de servicio aún presenta debilidades; en consecuencia, se evidencia que no todos los medios de atención ofrecen el mismo nivel de efectividad.

Se describió las características del cumplimiento de expectativas el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto; en donde, la totalidad de los usuarios frecuentes consideran que siempre el resultado del servicio (cumplimiento de lo solicitado en su trámite, incluyendo entrega de documentos o constancias) corresponde a lo que esperaban. La mayoría, consideran que tuvieron una buena experiencia durante la atención, en términos de eficiencia, amabilidad del personal y facilidad para realizar sus gestiones; no obstante, consideran que a veces están conformes con la atención recibida durante cada proceso o fase necesaria para realizar su trámite. Los resultados reflejan que el resultado final de los trámites generalmente cumple con las expectativas de los usuarios y genera una experiencia favorable en términos generales; no obstante, el hecho de que la conformidad con el proceso de atención solo se presente en determinadas ocasiones podría indicar que la satisfacción no siempre se mantiene durante todas las etapas del servicio; asimismo, esta situación podría mostrar diferencias entre la percepción del proceso y la valoración del resultado final; en consecuencia, se evidencia que la experiencia del usuario no siempre se desarrolla de manera homogénea durante todo el servicio.

Se elaboró una propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para fortalecer la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto; en tal sentido, en la primera variable calidad de servicios, se identificaron problemáticas relacionadas con el incumplimiento parcial de los plazos de los trámites administrativos, la existencia de errores en los procedimientos documentarios, la limitada rapidez en la atención y las debilidades en la promoción de valores de integridad en el servicio público, por lo que se propusieron

acciones orientadas al fortalecimiento del control de los procesos administrativos, la estandarización de los procedimientos de atención, la mejora de la organización interna del área y la promoción de una cultura de ética institucional. En cuanto a la segunda variable satisfacción del usuario, se evidenciaron deficiencias en la claridad de la información proporcionada, la transparencia de los procedimientos administrativos, la funcionalidad de los canales de atención, tanto telefónicos como digitales, y el nivel de satisfacción general del usuario; ante ello, se plantearon estrategias orientadas a fortalecer los mecanismos de orientación al contribuyente, mejorar el acceso a la información tributaria, implementar canales alternativos de atención y fortalecer las competencias del personal en atención al ciudadano, con la finalidad de mejorar la percepción del servicio y promover la mejora continua en el área de Administración Tributaria.

VII. Recomendaciones

Asegurar que la propuesta de mejora de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, sea efectiva; para ello se debe implementar un sistema de seguimiento y evaluación constante de las estrategias adoptadas; esto incluye la elaboración periódica de informes sobre el cumplimiento de los plazos de los trámites administrativos, la exactitud de los documentos emitidos, la rapidez en la atención al contribuyente, la transparencia y honestidad del personal durante la prestación del servicio, así como la claridad de la información proporcionada, la transparencia de los requisitos, costos y plazos, la efectividad de los canales de atención telefónica y digital, y el nivel de conformidad de los usuarios respecto a la atención recibida; con el fin de medir el impacto de las mejoras en la eficiencia del servicio, la confianza de los contribuyentes, la reducción de reclamos, la modernización de la atención administrativa y el fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios del área de Administración Tributaria.

Mejorar el cumplimiento de los plazos establecidos para la entrega de documentos mediante la implementación de un registro diario de control de tiempos de atención por cada tipo de trámite, el cual debe permitir identificar cuánto demora cada procedimiento desde su inicio hasta su finalización; asimismo, se debe establecer un sistema de seguimiento semanal de los expedientes en proceso para detectar trámites retrasados y priorizar su atención; a su vez, se debe implementar un procedimiento de revisión previa de documentos utilizando listas de verificación estandarizadas que permitan validar datos, requisitos y cálculos antes de la entrega final; del mismo modo, se debe realizar evaluaciones mensuales de los tiempos promedio de atención para plantear mejoras continuas orientadas a reducir demoras administrativas.

Agilizar la rapidez de atención mediante la reorganización del proceso de atención al contribuyente a través de la clasificación de trámites según su nivel de complejidad y tiempo de resolución; asimismo, se debe implementar un sistema ordenado de turnos o tickets que permita controlar la secuencia de atención y evitar desorden en horas de mayor afluencia; a su vez, se debe establecer la redistribución temporal de funciones en periodos de mayor demanda tributaria como campañas de impuestos; del mismo modo, se debe medir mensualmente el tiempo promedio que tarda cada atención para establecer metas internas de mejora progresiva en la rapidez del servicio.

Fortalecer la transparencia en la atención mediante la ejecución de actividades semestrales de fortalecimiento de valores institucionales como ética, integridad y vocación de servicio, las cuales pueden desarrollarse mediante talleres internos o charlas organizacionales; asimismo, se debe implementar mecanismos permanentes de retroalimentación como buzones de sugerencias físicos o digitales que sean revisados de manera mensual; a su vez, se debe aplicar encuestas trimestrales de percepción del usuario sobre la honestidad y transparencia del servicio; del mismo modo, se deben establecer acciones correctivas cuando se detecten observaciones reiteradas relacionadas con la confianza del servicio.

Optimizar la claridad y transparencia de la información brindada mediante el diseño de materiales informativos visibles como paneles informativos, cartillas de orientación y diagramas de flujo de los principales trámites tributarios que expliquen de manera sencilla los requisitos, costos, plazos y pasos a seguir; asimismo, estos materiales deben actualizarse como mínimo de manera semestral para asegurar su vigencia; a su vez, se debe estandarizar la orientación verbal brindada por el personal mediante guías internas de atención que permitan asegurar que todos los usuarios reciban la misma información; del mismo modo, se debe implementar un espacio de orientación previa al inicio del trámite para reducir errores generados por desconocimiento del procedimiento.

Fortalecer los canales de atención no presenciales mediante la mejora del canal telefónico estableciendo horarios definidos de atención y verificaciones semanales de su correcto funcionamiento; asimismo, se debe implementar progresivamente el uso de canales digitales como correos electrónicos institucionales, formularios virtuales o canales de consultas digitales que permitan resolver dudas básicas sin necesidad de acudir presencialmente; a su vez, se debe capacitar al personal de manera semestral en el uso de estas herramientas digitales para asegurar su correcto uso; del mismo modo, se debe realizar campañas informativas trimestrales mediante afiches o medios digitales institucionales para difundir estos canales y fomentar su utilización.

Incrementar el nivel de satisfacción del usuario durante el proceso de atención mediante la aplicación de encuestas trimestrales de satisfacción que permitan medir la percepción sobre el trato recibido, tiempos de atención y facilidad del trámite; asimismo, se debe realizar reuniones periódicas de evaluación de resultados donde se identifiquen los principales problemas reportados por los usuarios; a su vez, se deben establecer planes de mejora interna basados en los resultados obtenidos en estas mediciones; del mismo

modo, se debe realizar seguimiento a las acciones implementadas para verificar si las mejoras aplicadas generan un impacto positivo en la percepción del servicio.

Reforzar la exactitud en la realización de los trámites mediante la programación de capacitaciones técnicas trimestrales relacionadas con procedimientos administrativos, normativa tributaria municipal y manejo correcto de expedientes; asimismo, se debe implementar revisiones internas mensuales de expedientes seleccionados de manera aleatoria para verificar el correcto cumplimiento de los procedimientos; a su vez, se debe fortalecer el uso obligatorio de formatos estandarizados y actualizados que permitan reducir la variabilidad en los procesos; del mismo modo, se debe establecer un control interno básico de calidad documental que permita detectar y corregir errores antes de la entrega al usuario.

Modernizar el uso de herramientas tecnológicas en la atención al usuario mediante la implementación progresiva de mecanismos digitales como sistemas básicos de seguimiento interno de expedientes, registros digitales de atención o notificaciones informativas sobre el estado de los trámites; asimismo, se debe desarrollar capacitaciones semestrales orientadas al fortalecimiento de las competencias digitales del personal administrativo; a su vez, se debe evaluar de manera anual el funcionamiento de las herramientas tecnológicas implementadas para verificar su efectividad; del mismo modo, se deben plantear mejoras progresivas en la digitalización de procesos con la finalidad de mejorar la eficiencia operativa y facilitar el acceso al servicio por parte de los contribuyentes.

Crear un sistema de seguimiento y evaluación constante que incluya el cumplimiento de los plazos de los trámites administrativos, la exactitud de la información y documentos emitidos, la rapidez y disposición de atención del personal, la transparencia en la orientación al contribuyente, la claridad de la información brindada, el funcionamiento de los canales de atención telefónica y digital, y el nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio recibido; además, implementar protocolos claros de atención al contribuyente, programar reuniones periódicas de supervisión de los procesos administrativos y fortalecer la participación activa del personal en la mejora de los procedimientos del área de Administración Tributaria; fomentar una cultura organizacional orientada a la ética pública, la responsabilidad, la vocación de servicio y la mejora continua; con estas acciones se busca garantizar un servicio administrativo más

eficiente, optimizar la experiencia del contribuyente, fortalecer la confianza ciudadana y contribuir a la modernización y mejora continua de la gestión tributaria municipal.

Referencias bibliográficas

- Abarca, Y., Barreto, U., & Díaz, J. (2022). Fidelización y retención de clientes en una empresa líder de telecomunicaciones en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 27(98), 729-743. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/37844/41692>
- Acosta, E., Palacios, C., & Félix, J. (2023). Modelo SERVQUAL para evaluar la calidad en el servicio al cliente de empresa de autoservicio. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera*, 2(40)-1-12. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi40.596>
- Alfonso, J., Cholán, J., Velásquez, P., & Aguayo, A. (2024). Comunicación terapéutica y satisfacción del usuario en la atención de enfermería en un establecimiento de salud. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 4(4). <https://doi.org/10.33326/27905543.2024.4.2130>
- Almeida, W., & Cárdenas, O. (2025). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario atendido por teleconsulta, en un Consultorio Privado, 2025. *ASCE MAGAZINE*, 4(2), 832–848. <https://doi.org/10.70577/ASCE/832.848/2025>
- Araujo, R., Izaguirre, M., & Ruíz, R. (2024). Factores asociados a los niveles de insatisfacción e indiferencia hacia la calidad de atención en un hospital acreditado 2023. *Revista Ágora*, 11(1). <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/252>
- Arcentales, G., & Avila, V. (2021). Marketing relacional y su incidencia en la fidelización del cliente en tiendas de productos de consumo: caso Tía S.A. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(5), 132-143. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.5.637>
- Armas, K., Arroyo, E., Armas, M., & Rodríguez, R. (2024). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario - área de finanzas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(1), e3686. <https://doi.org/10.35381/r.k.v9i1.3686>
- Ávila, Á., & Chaparro, R. (2021). La relación de confianza y compromiso en la intención de compra. *Revista Compás Empresarial*, 12(32), 76–92. <https://doi.org/10.52428/20758960.v11i32.62>
- Begazo, J., Ayón, J., & Erazo-Ordoñez, Y. (2024). Marketing relacional y lealtad de marca en supermercados del Distrito de Santa Clara, Lima, 2024. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 11(1). <https://doi.org/10.17162/riva.v11i1.2100>

- Botines, F., & Briones, L. (2024). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa CNEL EP Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(4), 155-172. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2498>
- Boubker, O., & Aatar, A. (2023, October 18). El efecto de la satisfacción y el apego a la marca en la fidelidad del consumidor: Aplicación de la técnica PLS-SEM. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*. <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/6210/7440>
- Butkus, M., Rakauskienė, O., Bartuseviciene, I., Stasiukynas, A., Volodzkienė, L., & Dargenyte-Kacileviciene, L. (2023). Measuring quality perception of public services: Customer-oriented approach. *Engineering Management in Production and Services*, 15(2), 96–117. <https://reference-global.com/article/10.2478/emj-2023-0015>
- Caguana, Y., Luna, N., Atiaja, M., & Carrill, D. (2022). Servicio de transporte turístico y las expectativas del viajero. *CIENCIAMATRIA*, 8(4), 1116-1127. <https://doi.org/10.35381/cm.v8i4.915>
- Calla, M., Maldonado, R., Rodríguez, C., & Quispe, U. (2023). Factores determinantes para lograr la satisfacción del cliente. Caso: Empresa SICMA S.A.C. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 6928-6946. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5839
- Cardoso, A., Gabriel, M., Figueiredo, J., Oliveira, I., Rêgo, R., Silva, R., Oliveira, M., & Meirinhos, G. (2022). Trust and loyalty in building the brand relationship with the customer: Empirical analysis in a retail chain in Northern Brazil. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 109. <https://doi.org/10.3390/joitmc8030109>
- Castillo, S., Meléndez, M., Figueroa, S., & Cerezo, B. (2024). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios afiliados de una clínica de heridas de la ciudad de Guayaquil 2023. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 8(52), 85–94. <https://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/709>
- Cervantes, C., Lara, H., & Gómez, G. (2021). Empatía y Calidad de Servicio. Papel clave en las emociones Positivas en Equipos de Trabajo. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 147-158. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.869>

- Cevallos, V., & Escobar, M. (2023). Calidad de atención al cliente en la educación básica superior. *Revista Innova Educación*, 5(4), 160-181. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2023.05v.009>
- Chauca, W., & Matos, C. (2023). Integridad pública para prevenir y combatir la corrupción de gobierno local de Lima Metropolitana, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 7245–7273. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5866
- Colombo, A. (2019). *Los beneficios de mejorar la experiencia de cliente en mi negocio*. <https://www.qmatic.com/es-es/blog/beneficios-experiencia-cliente-negocio>
- Copia, D. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105671>
- Cordero, D., Erazo, J., & Bermeo, K. (2023). Calidad del servicio en organizaciones proveedoras de internet desde la perspectiva de estudiantes de los diferentes niveles educativos. *Conrado*, 19(90), 1–17. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442023000100083
- 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* - ISSN: 2697-3456, 7(12), 349–361. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/360>
- Cristancho, G., & Cancino, Y. (2023). La motivación, la lealtad y compromiso como precursores de las comunidades de marca. *Revista De Comunicación*, 22(2), 59–77. <https://doi.org/10.26441/RC22.2-2023-3185>
- Cruz, L. (2022). Los factores que generan lealtad de marcas en los consumidores. *IJRDO - Journal of Business Management*, 8(5), 26-30. <https://doi.org/10.53555/bm.v8i5.5134>
- Delgado, L., Calero, M., Noriega, S., & Castillo, C. (2023). Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. *RECIMUNDO*, 7(1), 786–795. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.786-795](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.786-795)

- Delgado, Z., Valenzuela, C., & Portilla, Y. (2023). Estructura organizacional de una empresa de producción gráfica. *Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 5(4). <https://doi.org/10.47606/acven/ph0208>
- Demarquet, M., & Chedraui, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil: Perception of service quality and consumer satisfaction in the Guayaquil chamber of commerce. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(1), 90–106. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
- Duque, P., & Duque, E. (2022). Tendencias emergentes en la literatura sobre el compromiso del cliente: un análisis bibliométrico. *Estudios Gerenciales*, 38(162). <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.162.4528>
- Espinoza, J. (2022). Sistema de indicadores de gestión docente para la educación básica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4089-4099. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2919
- Espinoza, J., & Rodríguez, R. (2023). Modelo calidad, servicio, y satisfacción a partir de la precepción cliente dentro de las entidades financieras. *Revista Ñeque*, 6(14), 84–103. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v6i14.109>
- Fajardo, G., Benalcázar-Gómez, C., Almache, V., & Román, L. (2023). Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 3955-3966. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7243
- Fajardo, N., Vera, E., & Pinto, R. (2025). Calidad en los servicios de los usuarios de instituciones públicas. *Estudios Del Desarrollo Social: Cuba Y América Latina*, 13(1), 60–70. <https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/10811?articlesBySimilarityPage=67>
- Fernández, D. (2024). Endomarketing y compromiso organizacional en una entidad educativa privada de arequipa - Perú, 2024. *REVISTA INNOVA ITFIP*, 15(1), 12–23. <https://doi.org/10.54198/innova15.02>
- Fernández, M., Díaz, R., & Cruz, J. (2023). Calidad de servicio como factor de la satisfacción de los consumidores de gas doméstico. *Investigación y Negocios*, 16(27). <https://doi.org/10.38147/invneg.v16i27.174>
- Figuroa, L., & Zaldumbide, D. (2023). Análisis del servicio postventa para la fidelización de los clientes de la empresa de telecomunicaciones Netlife, en Santo

- Domingo de los Tsáchilas. 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(3-1), 417-426.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1875>
- Figueroa-Velázquez, J., Cerón-Islas, A., & Cerón-Montúfar, M. (2021). Factores que explican la lealtad hacia una empresa de comercio en línea en México, en tiempos de crisis sanitaria. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, 33(S1), 212-224. <https://doi.org/10.33975/riuq.vol33nS1.493>
- Flores, A., Jimenez, J., Rojo, S., & Sánchez, J. (2023). Comprendiendo la fidelización de clientes: elementos clave, estadísticas y clasificaciones. *XIKUA Boletín Científico De La Escuela Superior De Tlahuelilpan*, 11(22), 18-24.
<https://doi.org/10.29057/xikua.v11i22.10650>
- Flores, C., Alberto, D., Flores, G., Capcha, J., & Ubillús, S. (2023). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 12317–12338. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4255
- Flores, R., & Cancino, D. (2024). La motivación en el aprendizaje durante la última década. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 8(32), 380–392. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i32.730>
- Flores, S., Pérez, R., Dreser, A., Doubova, S., Díaz, S., & Reyes, H. (2024). Calidad de la atención de los servicios de salud. *Salud Pública De México*, 66(4), 571-580.
<https://doi.org/10.21149/15825>
- Forero, S., & Neme, S. (2021). Valor percibido y lealtad del cliente: Estrategia cobranding de tarjetas de crédito en Bogotá (Colombia). *Revista Universidad & Empresa*, 23(40), 1-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/unem/v23n40/2145-4558-unem-23-40-189.pdf>
- Forero-Molina, S., & Neme-Chaves, S. (2021). Valor percibido y lealtad del cliente: estrategia co-branding de tarjetas de crédito en Bogotá – Colombia. *Revista Universidad Y Empresa*, 23(40).
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.9335>
- Freire-Castro, B., Jaramillo-Quezada, P., Villavicencio-Rodas, M., & Sánchez-González I. (2022). El amor hacia la marca, un factor determinante de la lealtad hacia marcas del sector textil. 593 *Digital Publisher CEIT*, 7(2), 56-70.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.2.1007>

- Gaitán, F., & Golovina, S. (2021). La competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa mediante la gestión de sus recursos. *Revista Científica Estelí*, 115–135. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11611>
- Gamboa, M. (2023). El cálculo del tamaño de la muestra en la investigación científica. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 11(1), 1–27. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3680/3623>
- 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, D. (2024). Importancia de la fidelización en empresas tecnológicas de software. *Revista Cubana De Transformación Digital*, 5(3), e266:1–18. Recuperado a partir de <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/266>
- Gómez, G., Acosta, I., Álvarez, S., & Chable, T. (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 253-263. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.879>
- Gómez, R., Sánchez, D., López, W., & Gómez, D. (2024). Aplicación de estrategias de marketing digital para fortalecer las ventas. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 28(123). <https://doi.org/10.47460/uct.v28i123.801>
- Gómez, T., Benavides, F., y Luque, U. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la rentabilidad de las empresas de expendio de hidrocarburos. *Revista gestionar*, 5(2), 34-76. <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/85>
- González, M., Bultrón, A., Francis, A. y González, G. (2024). Desarrollo del Modelo Servqual para la Medición de la Calidad del Servicio en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Panamá, 2022- 2023. *REICIT*, 4(1), pp. 157–181. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/REICIT/article/view/5388>
- González, S. (2024). *Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena* [Trabajo de titulación, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio institucional. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3eb95a5a-d11a-42ec-96b6-c6fe6c7ae067/content>

- Gruezo-Cano, J., & Real-Pérez, G. (2021). El compromiso del trabajador y su incidencia en la calidad del servicio. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 569-581. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.810>
- Guaman-Valarezo, L., & Aguilar-Galvez, W. (2023). Análisis de la calidad percibida y su relación con la lealtad en el sector de productos cosméticos en la ciudad de Machala. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3-1), 618-626. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1816>
- Guevara, R., & Reyes, I. (2025). Impacto de la estrategia empresarial alineada a las tecnologías de información sobre la rentabilidad de las Mypes Trujillo. *SCIÉNDIO INGENIUM*, 21(1), 51–61. <https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2025.01.05>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Heredia Hoyos, D. A., Delgado Human, C. I., Jiménez de La Cruz, D. E., Valverde Vilchez, C. A., & Caverro Ballona, E. del C. (2024). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes en una tienda comercializadora de Chiclayo. *Horizonte Empresarial*, 11(1), 1–17. <https://doi.org/10.26495/q9n6t456>
- Herrera, F. (2024). Calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio del usuario del seguro integral de salud Hospital Sergio Bernales - Perú. *Revista Cuidado Y Salud Pública*, 4(2), 15–20. <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/articloe/view/99>
- Ibarra, M., Muentes, C., & Negrín, E. (2024). Impacto del clima laboral en la satisfacción del cliente: caso de estudio Cooperativa Chone Limitada. *Revista Uniandes Episteme*, 11(2), 177–188. <https://doi.org/10.61154/rue.v11i2.3416>
- Infobae. (2026, enero 14). La calidad de los servicios públicos en España está por primera vez en riesgo, según el Foro de Davos. Infobae. <https://www.infobae.com/america/agencias/2026/01/14/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-espana-esta-por-primera-vez-en-riesgo-segun-el-foro-de-davos/>
- Jaquin, G., & Cancino, Y. (2023). La motivación, la lealtad y compromiso como precursores de las comunidades de marca. *Revista de Comunicación*, 22(2), 59-77. <https://doi.org/10.26441/rc22.2-2023-3185>

- Julián, E. (2025). *Propuesta de mejora de la calidad del servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, Junín, 2025* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/40615>
- Kodaka, J., & García, J. (2023). Gobierno electrónico y calidad de servicio a los usuarios: GAD's municipales, provincia de Santa Elena, Ecuador. *Ciencia Ecuador*, 5(24), 82–104. <https://cienciaecuador.com.ec/index.php/ojs/article/view/207>
- Lerma, H. (2022). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto* (6.^a ed.). Ecoe Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2022/07/metodologia-de-la-investigacion-ebook.pdf?srsltid=afmbooqzf-vrm3cuyemroxfqy46a5qbsars-loxbfss2ljxuvqrki74j>
- López, E. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95). <https://www.redalyc.org/journal/290/29069613012/html/>
- Lozano, K. (2024). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consultorios externos en un hospital, Loreto, 2024* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/150757>
- Medina, A. (2024). *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 de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/39410>
- Merchán, D., & Villamar, M. (2024). Experiencia del cliente: Análisis de la calidad del servicio en ELECGALAPAGOS S.A. *Universidad y Sociedad*, 16(3). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4460/4347>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio De Las Ciencias*, 7(4), 1430–1446. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2179>
- Montalvan, A., & Chirapa, J. (2024). Valor de marca y la decisión de compra de los clientes de la marca Master Belle, Lima - Perú 2021. *Ciencias administrativas*, 23 (1), 1-14. <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/13434>

- Núñez, J., & Villanueva, O. (2023). Comercio electrónico y la calidad de servicio al cliente en la generación Millennial del Cercado de Lima. *SCIÉENDO*, 26(1), 79-83. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.011>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2023). *Government at a glance 2023: Greece*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2023_c4200b14-en/greece_8ffb30c5-en.html
- Osorio, R., Aguilar, Y., Quispe, V., Goicochea, N., & Valiente, M. (2024). Satisfacción de usuarios respecto a servicios públicos en la Municipalidad Distrital de San Luis – Perú. *Ciencias Sociales y Humanas*, 8(3), 3578–3584. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11575
- Padilla-Florian, M., & Pozo-Olivera, M. (2023). Percepción de calidad y satisfacción del paciente en hospitales especializados del centro del Perú. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud*, 5(4). <https://doi.org/10.37711/rpcs.2023.5.4.434>
- Pancho, F. (2025). *La calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes de la farmacia del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Santo Domingo del período diciembre 2024 y enero 2025* [Trabajo de titulación, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio institucional. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/15913/1/Pancho%20Acosta%2c%20Fernando%20G.%20%282025%29.%20LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20Y%20LA%20SATISFACCI%C3%93N%20DE%20LOS%20PACIENTES%20DE%20LA%20FARMACIA%20DEL%20CENTRO%20CL%C3%8DNICO%20QUIR%C3%9aRGICO%20AMBULATORIO%20HOSPIT.pdf>
- Peralta, R., Hidalgo, A., & Aguilar, W. (2025). Fortalecimiento de la lealtad de marca en el mercado cervecero de Machala: un enfoque desde la perspectiva del branding. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 4260-4276. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16148
- Pérez, W., Díaz, R., D'angelo-Panizo, M., & Obando, E. (2024). Marketing relacional en entidades financieras: La fidelización emocional del cliente como propósito de gestión. *Revista De Ciencias Sociales*, 30(3), 504-516. <https://doi.org/10.31876/rcs.v30i3.42692>
- Quincho, R., Cárdenas, J., Inga, V., Bada, W., Espinoza, G., & Carlos, H. (2022). *Metodología de la investigación científica: El sentido crítico, ante todo con uno*

- mismo*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.039>
- Quispe, R., Davalos, J., Maria, J., & Roy, V. (2025). La toma de decisiones en la era de la inteligencia artificial. *SCIÉENDO*, 28(1), 81–89.
<https://doi.org/10.17268/sciendo.2025.011>
- Ríos, D., & Almeida, R. (2022). La influencia de la confianza y valor en la lealtad de marca en estudiantes de instituciones privadas de educación superior. *Perspectivas*, 49.
https://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332022000100009
- Rivera, K., Rodas, A., Esparza-Huamanchumo, R., & Palomino, M. (2025). Satisfacción y lealtad del cliente en el sector gastronómico en Lima, Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 30(111), 1502-1515. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.111.16>
- Rodríguez, D., Arista, A., & Cruz-Tarrillo, 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>
- Romero, R., Mayta, D., Ancaya, M., Tasayco, S., & Berrio, M. (2024). *Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las Ciencias Sociales*. Editorial Idicap. <https://doi.org/10.53595/eip.012.2024>
- Rubio, E., & Pineda, N. (2023). Calidad de servicio: Una visión conceptual sobre diferentes modelos, principales aportes, características y conclusiones. *Aula Virtual*, 4(10), 36-54. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8132754>
- Ruiz, C., & Valenzuela, M. (2024). *Metodología de la investigación*. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja.
<https://doi.org/10.56224/EdiUnat.4>
- Sáenz, S., Palacio, M., Gonzales, A., & Díaz, N. (2025). Satisfacción ciudadana en la calidad de servicio de gobiernos locales: revisión sistemática 2020–2025. *Revista INVECom*.
<https://revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/4180/5151>
- Solis, D. (2023). La calidad de servicio como factor de la retención de clientes del mercado municipal del cantón Lomas de Sargentillo. *Revista Ciencia Y Líderes*, 2(2), 36–47. <https://doi.org/10.47230/revista.ciencia-lideres.v2.n2.2023.36-47>

- Taípe De La Cruz, S., & Tipanguano, E. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD Municipal del cantón Salcedo* [Proyecto de investigación, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio institucional. <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3e355f74-133f-47c8-890b-9953270d75ae/content>
- Tarrillo, O., Mejía, J., Dávila, J., Pintado, C., Tapia, C., Chilón, W., & Vélez, S. (2024). *Metodología de la investigación: Una mirada global, ejemplos prácticos* (1.ª ed.). CID - Centro de Investigación y Desarrollo. <https://biblioteca.ciencialatina.org/wp-content/uploads/2024/07/Metodologia-de-la-investigacion-una-mirada-global.pdf>
- Urquiaga-Alva, M. (2024). Gestión en salud y la calidad de atención al usuario: Revisión sistemática. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(11). <https://doi.org/10.35381/gep.v6i11.185>
- Vargas, E. (2025). *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción de los contribuyentes en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de Mazamari, Satipo, Junín, 2025* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/42641>
- Vera, S., & Armijos, M. (2025). Percepción la Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los pacientes en el centro de rehabilitación FisioRehabilitar de la ciudad de Portoviejo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(2), 371-388. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2.16846
- Villagómez, Renán, R., Benites, Y., & Vega, E. (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
- Villalobos, G. (2024). *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad de centro poblado menor Pueblo Nuevo de Conta, distrito de Nuevo Imperial, Cañete* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/39061>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Anexos

Anexo 1. Carta de recojo de datos



Chimbote, 12 de febrero del 2026

CARTA N° 0000000211- 2026-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**ENDDY OMAR SORIA GUEVARA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARAYACU**

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARAYACU, LORETO, 2026, con la LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, que involucra la recolección de información/datos en USUARIOS, a cargo de ANTHONY LUIS VALERA FLORES, perteneciente al PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 45536421, durante el período de 02-01-2026 al 30-04-2026.

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 Albert Velásquez Castillo
Director de Investigación y Postgrado
Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.



Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación (Ley N° 29733)



“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la democracia”

Fecha 12-02-2026

Señor:
Dr. Nilo Albert Velásquez Castillo
Director de Investigación y Postgrado
ULADECH Católica

Asunto: Autorización para el desarrollo de la investigación

Referencia: 0000000211-2026-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo institucional de parte de la Municipalidad Distrital de Sarayacu en respuesta a su comunicación N° **0000000211-2026-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA**, fechada el 12 de febrero del 2026, nos dirigimos a usted para informarle lo siguiente:

Se aprueba su solicitud para:

- Que el estudiante ANTHONY LUIS VALERA FLORES realice actividades de recolección de datos en nuestras instalaciones, en el periodo comprendido del **2 de enero al 30 de abril de 2026**.
- Incluir el nombre de la **entidad pública** en el título de su investigación:
PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARAYACU, LORETO, 2026



Con la condición de que los datos recolectados deberán utilizarse exclusivamente con fines académicos, conforme a lo establecido en la **Ley N° 29733** (Ley de Protección de Datos Personales).

Agradecemos su compromiso con la investigación formativa y quedamos a disposición para cualquier consulta adicional.

Atentamente,

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARAYACU
SORIA E
Prof. Eddy Omar Soria Guevara
ALCALDE

Firma, Nombre y apellidos, sello del cargo

Anexo 3. Declaración jurada de Integridad científica y conflictos de interés

Yo, Anthony Luis Valera Flores, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad (DNI) N.º 45536421, con domicilio en, C. Poblado 2 de mayo, Sarayacu, Ucayali en mi condición de: Autor vinculado al proyecto de investigación titulado: Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026

DECLARO BAJO JURAMENTO lo siguiente:

I. DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

1. Que el proyecto de investigación presentado ha sido elaborado respetando los principios de honestidad, veracidad, rigor metodológico, transparencia y responsabilidad científica, conforme al Reglamento de Integridad Científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
2. Que los datos, resultados, fuentes bibliográficas, instrumentos y procedimientos metodológicos declarados en el proyecto son auténticos y verificables, y no han sido fabricados, falsificados ni manipulados.
3. Que me comprometo a ejecutar la investigación conforme a lo aprobado por el Comité de Ética de la Investigación (CEI), absteniéndome de realizar modificaciones sustanciales sin la autorización previa correspondiente.
4. Que respeto y respetaré los derechos de autor, la propiedad intelectual y las normas de citación académica vigentes, evitando toda forma de plagio, autoplagio o apropiación indebida.
5. Que conozco que cualquier infracción a los principios de integridad científica será evaluada conforme al Reglamento de Integridad Científica y demás normativa institucional aplicable.

II. DECLARACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

6. Que declaro haber evaluado la existencia de conflictos de interés reales, potenciales o aparentes que pudieran influir en el diseño, ejecución, análisis o difusión de los resultados de la investigación.
7. En relación con el proyecto de investigación señalado:

☒ **NO PRESENTO** conflictos de interés.

☐ **SÍ PRESENTO** conflictos de interés, los cuales describo a continuación:

.....
(indicar la naturaleza del conflicto: económico, laboral, institucional, académico, personal u otro)

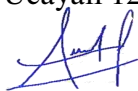
8. Que me comprometo a informar oportunamente al Comité de Ética de la Investigación cualquier situación sobreviniente que pudiera constituir un conflicto de interés durante el desarrollo de la investigación.

DECLARACIÓN FINAL

9. Que la información consignada en la presente declaración jurada es verdadera, completa y fidedigna, y que soy consciente de las responsabilidades administrativas, académicas y legales que se derivan de una declaración falsa u omisión deliberada.
10. Que autorizo al Comité de Ética de la Investigación y a las instancias competentes de la universidad a verificar la información declarada, en el marco de sus funciones.

Lugar y fecha: Sarayacu, Ucayali 12 de febrero del 2026

Firma del declarante:



Nombres y apellidos: Anthony Luis Valera Flores

DNI: 45536421

Anexo 4. Formato de consentimiento informado u otros que corresponda a la investigación

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

INVESTIGADOR RESPONSABLE:

INSTITUCIÓN: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

1. INVITACIÓN A PARTICIPAR

Usted está siendo invitado(a) a participar de manera voluntaria en un proyecto de investigación. Antes de decidir si desea participar, es importante que lea cuidadosamente la siguiente información. Si tiene alguna duda, puede realizar las preguntas que considere necesarias.

2. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo del presente estudio es:

3. PROCEDIMIENTOS Si usted acepta participar, se le solicitará:

La duración aproximada de su participación será de:

4. RIESGOS Y MOLESTIAS POTENCIALES

La participación en este estudio implica los siguientes riesgos o molestias (si corresponde):

En caso de no existir riesgos, se indicará expresamente.

BENEFICIOS

Su participación no generará beneficios económicos directos. Sin embargo, los resultados del estudio podrían contribuir a:

5. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La información que usted proporcione será tratada de manera confidencial y utilizada únicamente con fines académicos y científicos. Sus datos personales serán protegidos conforme a la Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales.

Los resultados serán presentados de forma agregada, sin revelar su identidad.

6. PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA Y DERECHO A RETIRO

Su participación es completamente voluntaria. Usted puede negarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello genere ningún tipo de sanción o perjuicio.

7. CONSULTAS Y CONTACTO

Si tiene preguntas sobre el estudio o sobre sus derechos como participante, puede comunicarse con: Investigador responsable: Correo electrónico: Teléfono:

Comité de Ética en Investigación (CEI): Correo institucional:

8. DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

He leído la información proporcionada, se me han aclarado mis dudas y acepto participar de manera voluntaria en el presente proyecto de investigación.

Nombre del participante:

Documento de identidad:

Firma del participante:

Lugar y fecha:

Firma del investigador responsable:

Anexo 5. Matriz de consistencia y operacionalización

Matriz de consistencia

TÍTULO: Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026

FORMULACIÓN DEL 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 Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? Problemas específicos Variable 1: Calidad de servicio • ¿Cuáles son las características de la tangibilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? • ¿Cuáles son las características de la confiabilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? • ¿Cuáles son las características de la capacidad de respuesta en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? • ¿Cuáles son las características de la seguridad en el área de Administración	Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. Objetivos específicos Variable 1: Calidad de servicio • Identificar las características de la tangibilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. • Describir las características de la confiabilidad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. • Identificar las características de la capacidad de respuesta en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. • Describir las características de la seguridad en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. • Describir las características de la empatía en el área de Administración Tributaria de	En el estudio, no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo. De acuerdo con Quincho et al. (2022) indica que la investigación descriptiva permite caracterizar una realidad específica mediante la observación de sus componentes esenciales; este tipo de estudio no formula hipótesis, ya que se limita a detallar las	Variable 1: Calidad de servicio Dimensiones: • Tangibilidad • Confiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía Variable 2: Satisfacción del usuario Dimensiones: • Información al ciudadano • Canales de atención • Cumplimiento de expectativas	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo- de propuesta Diseño: No experimental, transversal Población y muestra: Población: 47 usuarios frecuentes Muestra: 47 usuarios frecuentes Técnica e instrumento: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? • ¿Cuáles son las características de la empatía en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? Variable 2: Satisfacción del usuario • ¿Cuáles son las características de la información al ciudadano en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? • ¿Cuáles son las características de los canales de atención en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? • ¿Cuáles son las características del cumplimiento de expectativas en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026? • ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026?	la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. Variable 2: Satisfacción del usuario • Identificar las características de la información al ciudadano en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. • Identificar las características de los canales de atención en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. • Describir las características del cumplimiento de expectativas el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026. • Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026	propiedades del fenómeno sin buscar relaciones causales.		
--	--	---	--	--

Matriz de operacionalización

Variables	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Calidad de servicio	La variable calidad de servicio se midió a través de cinco dimensiones. La dimensión tangibilidad incluyó los indicadores relacionados con la: infraestructura del área, el estado de los equipos y la presentación del personal. La dimensión confiabilidad estuvo compuesta por los indicadores: cumplimiento de plazos, realización de trámites sin errores y consistencia del servicio brindado. Por su parte, la dimensión capacidad de respuesta se evaluó mediante los indicadores: rapidez en la atención, solución de trámites y atención oportuna a los usuarios. Asimismo, la dimensión seguridad incluyó los indicadores: conocimiento del personal, confianza que transmite el personal y honestidad en la atención. Finalmente, la dimensión empatía se evaluó mediante los indicadores: trato amable, atención personalizada y disposición para ayudar a los usuarios. Para la medición de esta variable, se elaboró un cuestionario compuesto por 15 ítems (Rubio & Pineda, 2023).	Tangibilidad	Infraestructura del área	Likert	Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5
			Estado de los equipos		
			Presentación del personal		
		Confiabilidad	Cumplimiento de plazos		
			Trámites sin errores		
			Consistencia del servicio		
		Capacidad de respuesta	Rapidez en atención		
			Solución de trámites		
			Atención oportuna		
		Seguridad	Conocimiento del personal		
			Confianza del personal		
			Honestidad del personal		
		Empatía	Trato amable		
			Atención personalizada		
			Disposición para ayudar		
Satisfacción del usuario	La variable satisfacción del usuario se midió a través de tres dimensiones. La dimensión información al ciudadano incluyó los indicadores: claridad de la información, información transparente, orientación recibida y utilidad de la información proporcionada. Por su parte, la dimensión canales de atención estuvo compuesta por los indicadores: canal presencial, canal telefónico y canal digital, los cuales permitieron evaluar los medios utilizados para la atención de los usuarios. Asimismo, la dimensión cumplimiento de expectativas se evaluó mediante los indicadores: resultado del servicio, conformidad del usuario y experiencia percibida durante el proceso de atención. Finalmente, para la medición de esta variable se elaboró un cuestionario compuesto por 10 ítems (Rodríguez, Arista & Cruz, 2023).	Información al ciudadano	Claridad de la información	Likert	Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5
			Información transparente		
			Orientación recibida		
			Utilidad de la información		
		Canales de atención	Canal presencial		
			Canal telefónico		
			Canal digital		
		Cumplimiento de expectativas	Resultado del servicio		
			Conformidad del usuario		
			Experiencia percibida		

Anexo 6. Ficha de identificación del experto

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Victor Hugo Fernández Bedoya	
N° DNI / CE: 44326351	Edad: 38
Teléfono / celular: 994748200 Email: vfernandezb@unmsm.edu.pe	
Titulo profesional: Licenciado en Administración	
Grado académico: Maestría _____	Doctorado: ☒ X _____
Especialidad:	
Administración	
Institución que labora:	
Universidad Cesar Vallejo	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Titulo:	
PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARAYACU, LORETO, 2026	
Autor(es):	
VALERA FLORES ANTHONY LUIS	
Programa académico: Administración	
 	
Firma	Huella digital

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Eddy Antonio Aguilar Huapaya	
N° DNI / CE: 40185389	Edad: 42
Teléfono / celular: 990253411	Email: aguilar.eddy@gmail.com
Título profesional: Licenciado en Administración	
Grado académico: Maestría ☒ x ☐	Doctorado: ☐
Especialidad:	
Administración	
Institución que labora:	
Procuraduría General del Estado	
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 ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARAYACU, LORETO, 2026	
Autor(es):	
VALERA FLORES ANTHONY LUIS	
Programa académico: Administración	
 Mg. Eddy Antonio Aguilar Huapaya Lic. Administración CLAD: 3287	
Firma	Huella digital

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Abraham Cardenas Saavedra	
Nº DNI / CE: 07424958	Edad: 67
Teléfono / celular: 924935383 Email: acardenass@ucvvirtual.edu.pe	
Título profesional: Licenciado en Administración	
Grado académico: Maestría _____	Doctorado: ☒ X _____
Especialidad: Administración	
Institución que labora: Universidad César Vallejo	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Titulo: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARAYACU, LORETO, 2026	
Autor(es): VALERA FLORES ANTHONY LUIS	
Programa académico: Administración	
 Dr. Cardenas Saavedra Abraham LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN CORLAD Nº 04204	
Firma	Huella digital

Anexo 7. Ficha técnica de los instrumentos (descripción de propiedades métricas: validez, confiabilidad, u otros)

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: Victor Hugo Fernández Bedoya

Presente. -

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: VALERA FLORES ANTHONY LUIS egresado 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 ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARAYACU, LORETO, 2026" 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,



VALERA FLORES ANTHONY LUIS

DNI: 45536421

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARAYACU, LORETO, 2026.								
Variable 1: Calidad de servicio		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Tangibilidad (Infraestructura, Estado de los equipos, Presentación del personal)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Considera que la infraestructura del área de Administración Tributaria, es decir, las instalaciones físicas, se encuentra en condiciones adecuadas de orden, limpieza y señalización?	x		x		x		
2	¿Percibe que el estado de los equipos utilizados para los trámites, como computadoras, impresoras y sistemas, es adecuado para un servicio eficiente?	x		x		x		
3	¿Considera que la presentación del personal del área es adecuada durante la atención, en términos de higiene, cuidado personal y apariencia profesional?	x		x		x		
Dimensión 2: Confiabilidad (Cumplimiento de plazos, Trámites sin errores, Consistencia del servicio)								
1	¿Considera que se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos o resultados de los trámites?	x		x		x		
2	¿Percibe que los trámites se realizan sin errores, garantizando la exactitud de la información y documentos entregados?	x		x		x		
3	¿Considera que el servicio ofrecido es consistente, manteniendo un nivel de calidad similar en cada visita al área?	x		x		x		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta (Rapidez en atención, Solución de trámites, Atención oportuna)								
1	¿Percibe que la atención brindada es rápida, reflejando la capacidad de respuesta del personal del área?	x		x		x		
2	¿Considera que los trámites realizados reciben una solución efectiva por parte del personal del área?	x		x		x		
3	¿Percibe que la atención es oportuna, respondiendo a sus necesidades sin demoras innecesarias?	x		x		x		

Dimensión 4: Competencia del personal (Conocimiento del personal, Confianza del personal, Honestidad del personal)							
1	¿Percibe que el personal del área posee conocimiento suficiente sobre los trámites y procedimientos que realiza?	x		x		x	
2	¿Considera que el personal inspira confianza durante la atención, mostrando seguridad en sus acciones y decisiones?	x		x		x	
3	¿Percibe que el personal actúa con honestidad y transparencia al brindar los servicios?	x		x		x	
Dimensión 5: Empatía (Trato amable, Atención personalizada, Disposición para ayudar)							
1	¿Considera que el personal brinda un trato amable, mostrando respeto, cordialidad y cortesía durante la atención?	x		x		x	
2	¿Percibe que el personal ofrece atención personalizada, tomando en cuenta sus necesidades, preferencias y consultas?	x		x		x	
3	¿Considera que el personal muestra disposición para ayudar, atendiendo sus consultas y necesidades de manera eficiente?	x		x		x	
Variable 2: Satisfacción del usuario							
Dimensión 1: Información al ciudadano (Claridad de la información, Información transparente, Orientación recibida, Utilidad de la información)							
1	¿Considera que existe claridad en la información proporcionada por el área, de manera que pueda comprender correctamente sus trámites?	x		x		x	
2	¿Percibe que la información proporcionada es transparente, incluyendo todos los detalles sobre requisitos, costos y plazos?	x		x		x	
3	¿Considera que la orientación recibida del personal fue suficiente para guiarlo en cada paso del proceso?	x		x		x	
4	¿Cree que la información proporcionada es útil, es decir, que le permite completar su trámite correctamente y sin dificultades?	x		x		x	

Dimensión 3: Canales de atención (Canal presencial, Canal telefónico, Canal digital)							
1	¿Considera que el canal presencial permite realizar sus trámites de manera efectiva y sin dificultades?	x		x		x	
2	¿Percibe que el canal telefónico facilita la resolución de dudas o consultas sobre los trámites de manera adecuada y rápida?	x		x		x	
3	¿Cree que el canal digital (correo electrónico o formularios en línea) es funcional y permite realizar trámites o consultas sin inconvenientes?	x		x		x	
Dimensión 3: Cumplimiento de expectativas (Resultado del servicio, Conformidad del usuario, Experiencia percibida)							
1	¿Considera que el resultado del servicio (cumplimiento de lo solicitado en su trámite, incluyendo entrega de documentos o constancias) corresponde a lo que esperaba?	x		x		x	
2	¿Está conforme con la atención recibida durante cada proceso o fase necesaria para realizar su trámite?	x		x		x	
3	¿Considera que tuvo una buena experiencia durante la atención, en términos de eficiencia, amabilidad del personal y facilidad para realizar sus gestiones?	x		x		x	

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Dr. Victor Hugo Fernández Bedoya

DNI: 44326351


Dr. Fernández Bedoya Victor Hugo
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
CLAD-19524

Firma



Huella digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Eddy Antonio Aguilar Huapaya

Presente. -

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: VALERA FLORES ANTHONY LUIS egresado 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 ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARAYACU, LORETO, 2026" 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,



VALERA FLORES ANTHONY LUIS

DNI: 45536421

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARAYACU, LORETO, 2026.								
Variable 1: Calidad de servicio		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Tangibilidad (Infraestructura, Estado de los equipos, Presentación del personal)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Considera que la infraestructura del área de Administración Tributaria, es decir, las instalaciones físicas, se encuentra en condiciones adecuadas de orden, limpieza y señalización?	x		x		x		
2	¿Percibe que el estado de los equipos utilizados para los trámites, como computadoras, impresoras y sistemas, es adecuado para un servicio eficiente?	x		x		x		
3	¿Considera que la presentación del personal del área es adecuada durante la atención, en términos de higiene, cuidado personal y apariencia profesional?	x		x		x		
Dimensión 2: Confiabilidad (Cumplimiento de plazos, Trámites sin errores, Consistencia del servicio)								
1	¿Considera que se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos o resultados de los trámites?	x		x		x		
2	¿Percibe que los trámites se realizan sin errores, garantizando la exactitud de la información y documentos entregados?	x		x		x		
3	¿Considera que el servicio ofrecido es consistente, manteniendo un nivel de calidad similar en cada visita al área?	x		x		x		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta (Rapidez en atención, Solución de trámites, Atención oportuna)								
1	¿Percibe que la atención brindada es rápida, reflejando la capacidad de respuesta del personal del área?	x		x		x		
2	¿Considera que los trámites realizados reciben una solución efectiva por parte del personal del área?	x		x		x		
3	¿Percibe que la atención es oportuna, respondiendo a sus necesidades sin demoras innecesarias?	x		x		x		

Dimensión 4: Competencia del personal (Conocimiento del personal, Confianza del personal, Honestidad del personal)							
1	¿Percibe que el personal del área posee conocimiento suficiente sobre los trámites y procedimientos que realiza?	x		x		x	
2	¿Considera que el personal inspira confianza durante la atención, mostrando seguridad en sus acciones y decisiones?	x		x		x	
3	¿Percibe que el personal actúa con honestidad y transparencia al brindar los servicios?	x		x		x	
Dimensión 5: Empatía (Trato amable, Atención personalizada, Disposición para ayudar)							
1	¿Considera que el personal brinda un trato amable, mostrando respeto, cordialidad y cortesía durante la atención?	x		x		x	
2	¿Percibe que el personal ofrece atención personalizada, tomando en cuenta sus necesidades, preferencias y consultas?	x		x		x	
3	¿Considera que el personal muestra disposición para ayudar, atendiendo sus consultas y necesidades de manera eficiente?	x		x		x	
Variable 2: Satisfacción del usuario							
Dimensión 1: Información al ciudadano (Claridad de la información, Información transparente, Orientación recibida, Utilidad de la información)							
1	¿Considera que existe claridad en la información proporcionada por el área, de manera que pueda comprender correctamente sus trámites?	x		x		x	
2	¿Percibe que la información proporcionada es transparente, incluyendo todos los detalles sobre requisitos, costos y plazos?	x		x		x	
3	¿Considera que la orientación recibida del personal fue suficiente para guiarlo en cada paso del proceso?	x		x		x	
4	¿Cree que la información proporcionada es útil, es decir, que le permite completar su trámite correctamente y sin dificultades?	x		x		x	

Dimensión 3: Canales de atención (Canal presencial, Canal telefónico, Canal digital)							
1	¿Considera que el canal presencial permite realizar sus trámites de manera efectiva y sin dificultades?	x		x		x	
2	¿Percibe que el canal telefónico facilita la resolución de dudas o consultas sobre los trámites de manera adecuada y rápida?	x		x		x	
3	¿Cree que el canal digital (correo electrónico o formularios en línea) es funcional y permite realizar trámites o consultas sin inconvenientes?	x		x		x	
Dimensión 3: Cumplimiento de expectativas (Resultado del servicio, Conformidad del usuario, Experiencia percibida)							
1	¿Considera que el resultado del servicio (cumplimiento de lo solicitado en su trámite, incluyendo entrega de documentos o constancias) corresponde a lo que esperaba?	x		x		x	
2	¿Está conforme con la atención recibida durante cada proceso o fase necesaria para realizar su trámite?	x		x		x	
3	¿Considera que tuvo una buena experiencia durante la atención, en términos de eficiencia, amabilidad del personal y facilidad para realizar sus gestiones?	x		x		x	

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Mg Eddy Antonio Aguilar Huapaya

DNI: 40185389


Mg. Eddy Antonio Aguilar Huapaya
Lic. Administración
CLAD: 3287

Firma



Huella digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: Abraham Cardenas Saavedra

Presente. -

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: VALERA FLORES ANTHONY LUIS egresado 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 ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARAYACU, LORETO, 2026" 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,



VALERA FLORES ANTHONY LUIS

DNI: 45536421

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARAYACU, LORETO, 2026.								
Variable 1: Calidad de servicio		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Tangibilidad (Infraestructura, Estado de los equipos, Presentación del personal)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Considera que la infraestructura del área de Administración Tributaria, es decir, las instalaciones físicas, se encuentra en condiciones adecuadas de orden, limpieza y señalización?	x		x		x		
2	¿Percibe que el estado de los equipos utilizados para los trámites, como computadoras, impresoras y sistemas, es adecuado para un servicio eficiente?	x		x		x		
3	¿Considera que la presentación del personal del área es adecuada durante la atención, en términos de higiene, cuidado personal y apariencia profesional?	x		x		x		
Dimensión 2: Confiabilidad (Cumplimiento de plazos, Trámites sin errores, Consistencia del servicio)								
1	¿Considera que se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos o resultados de los trámites?	x		x		x		
2	¿Percibe que los trámites se realizan sin errores, garantizando la exactitud de la información y documentos entregados?	x		x		x		
3	¿Considera que el servicio ofrecido es consistente, manteniendo un nivel de calidad similar en cada visita al área?	x		x		x		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta (Rapidez en atención, Solución de trámites, Atención oportuna)								
1	¿Percibe que la atención brindada es rápida, reflejando la capacidad de respuesta del personal del área?	x		x		x		
2	¿Considera que los trámites realizados reciben una solución efectiva por parte del personal del área?	x		x		x		
3	¿Percibe que la atención es oportuna, respondiendo a sus necesidades sin demoras innecesarias?	x		x		x		

Dimensión 4: Competencia del personal (Conocimiento del personal, Confianza del personal, Honestidad del personal)							
1	¿Percibe que el personal del área posee conocimiento suficiente sobre los trámites y procedimientos que realiza?	x		x		x	
2	¿Considera que el personal inspira confianza durante la atención, mostrando seguridad en sus acciones y decisiones?	x		x		x	
3	¿Percibe que el personal actúa con honestidad y transparencia al brindar los servicios?	x		x		x	
Dimensión 5: Empatía (Trato amable, Atención personalizada, Disposición para ayudar)							
1	¿Considera que el personal brinda un trato amable, mostrando respeto, cordialidad y cortesía durante la atención?	x		x		x	
2	¿Percibe que el personal ofrece atención personalizada, tomando en cuenta sus necesidades, preferencias y consultas?	x		x		x	
3	¿Considera que el personal muestra disposición para ayudar, atendiendo sus consultas y necesidades de manera eficiente?	x		x		x	
Variable 2: Satisfacción del usuario							
Dimensión 1: Información al ciudadano (Claridad de la información, Información transparente, Orientación recibida, Utilidad de la información)							
1	¿Considera que existe claridad en la información proporcionada por el área, de manera que pueda comprender correctamente sus trámites?	x		x		x	
2	¿Percibe que la información proporcionada es transparente, incluyendo todos los detalles sobre requisitos, costos y plazos?	x		x		x	
3	¿Considera que la orientación recibida del personal fue suficiente para guiarlo en cada paso del proceso?	x		x		x	
4	¿Cree que la información proporcionada es útil, es decir, que le permite completar su trámite correctamente y sin dificultades?	x		x		x	

Dimensión 3: Canales de atención (Canal presencial, Canal telefónico, Canal digital)							
1	¿Considera que el canal presencial permite realizar sus trámites de manera efectiva y sin dificultades?	x		x		x	
2	¿Percibe que el canal telefónico facilita la resolución de dudas o consultas sobre los trámites de manera adecuada y rápida?	x		x		x	
3	¿Cree que el canal digital (correo electrónico o formularios en línea) es funcional y permite realizar trámites o consultas sin inconvenientes?	x		x		x	
Dimensión 3: Cumplimiento de expectativas (Resultado del servicio, Conformidad del usuario, Experiencia percibida)							
1	¿Considera que el resultado del servicio (cumplimiento de lo solicitado en su trámite, incluyendo entrega de documentos o constancias) corresponde a lo que esperaba?	x		x		x	
2	¿Está conforme con la atención recibida durante cada proceso o fase necesaria para realizar su trámite?	x		x		x	
3	¿Considera que tuvo una buena experiencia durante la atención, en términos de eficiencia, amabilidad del personal y facilidad para realizar sus gestiones?	x		x		x	

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Dr. Abraham Cardenas Saavedra

DNI: 07424958


Dr. Cardenas Saavedra Abraham
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CORLAD Nº 04304

Firma



Huella digital

Confiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach

Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026																
N° (participante)	V1: CALIDAD DE SERVICIO															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
1	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
2	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
3	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
4	5	5	5	3	3	5	2	5	3	5	5	3	5	5	5	64
5	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
6	5	5	5	3	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	66
7	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
8	5	5	5	3	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	66
9	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
10	5	5	5	3	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	66
11	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
12	5	5	5	4	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	67
13	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
14	5	5	5	4	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	67
15	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
16	4	5	5	4	3	5	2	3	3	5	5	5	5	5	5	64
17	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
18	4	5	5	4	2	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	65
19	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
20	4	5	5	4	2	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	64
21	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
22	4	4	5	4	2	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	62
23	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
24	4	4	5	4	2	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	61

25	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
26	4	4	5	4	2	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	59
27	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
28	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	60
29	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
30	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	60
31	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
32	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	60
33	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
34	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	60
35	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
36	3	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	58
37	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
38	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	59
39	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
40	3	4	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	58
41	3	3	5	2	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	56
42	3	3	5	2	4	3	3	4	2	4	4	4	5	3	4	53
43	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
44	3	3	5	2	4	3	3	4	2	4	4	4	5	3	3	52
45	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	66
46	3	3	5	2	4	3	3	4	2	4	4	4	5	3	3	52
47	3	3	5	2	4	3	3	4	2	4	4	4	5	3	3	52
VARIANZA POBLACIONAL	0.59	0.46	0.00	0.41	0.36	0.45	0.71	0.70	1.08	0.20	0.22	0.79	0.00	0.41	0.35	19.29

K = 15 ítem

K/(K-1) = 1.071

$$\sum_{i=1}^k s_i^2 = 6.74$$

$$s_t^2 = 22.37$$

ALFA = 0.749

Escala valorativa	Código
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

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

Interpretación: El cuestionario aplicado a los 47 usuarios frecuentes del área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.749, lo que refleja una excelente de confiabilidad; en consecuencia, los ítems del instrumento presentan coherencia interna y son adecuados para evaluar la variable calidad de servicio.

Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, 2026											
N° (participante)	V2: Satisfacción del usuario										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
1	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
2	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
3	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	44
5	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
7	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
8	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
9	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
10	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
11	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
12	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
13	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
14	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	45
15	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
16	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	45
17	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
18	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	45
19	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
20	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	45
21	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
22	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	45
23	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38

24	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	45
25	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
26	5	5	4	4	5	2	2	5	5	4	41
27	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
28	5	2	4	4	5	2	2	5	5	2	36
29	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
30	5	2	4	4	5	2	2	5	2	2	33
31	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
32	5	2	4	4	4	2	2	5	2	2	32
33	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
34	5	2	3	4	4	2	2	5	2	2	31
35	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
36	2	2	3	4	4	2	2	5	2	2	28
37	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
38	2	2	3	4	4	2	2	5	2	2	28
39	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
40	2	2	3	3	4	4	3	5	2	2	30
41	2	4	3	3	4	4	3	5	2	3	33
42	2	4	3	3	4	4	3	5	2	3	33
43	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
44	2	4	3	3	4	4	3	5	4	3	35
45	3	3	5	5	5	3	1	5	3	5	38
46	2	4	3	3	4	4	3	5	4	3	35
47	2	4	3	3	4	4	3	5	4	3	35
VARIANZA POBLACIONAL	0.75	1.06	0.61	0.50	0.17	0.96	1.54	0.00	1.09	1.23	23.69

K = 10 item

K/(K-1) = 1.111

$$\sum_{i=1}^k s_i^2 = 7.93$$

$$s_t^2 = 23.69$$

ALFA = 0.739

Escala valorativa	Codigo
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

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

Interpretación: El cuestionario aplicado a los 47 usuarios frecuentes del área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Sarayacu, Loreto, obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.739, lo que refleja una excelente de confiabilidad; en consecuencia, los ítems del instrumento presentan coherencia interna y son adecuados para evaluar la variable satisfacción del usuario.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, ANTHONY LUIS VALERA FLORES, identificado (a) con DNI: 45536421, con domicilio real: C. Poblado 2 de mayo, Sarayacu, Ucayali.

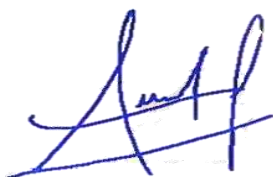
DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de bachiller en administración con código de estudiante: 1411061010 del Programa de Estudio de Administración de la Facultad de Humanidades, Ciencias y Salud de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2026-01:

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 ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARAYACU, LORETO, 2026; son reales y no hubo manipulación ni fabricación de los resultados, todo lo que se presenta en la investigación tantos resultados, validaciones de los expertos y toda la información colocada es autentico y real.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Ucayali, 22 de marzo del 2026.



Firma del estudiante bachiller
Digital

ANTHONY LUIS VALERA FLORES

DNI: 45536421



Huella