



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 LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO TERRITORIAL DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHARI, PROVINCIA DE LA CONVENCION,
CUSCO, 2026**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

AUTOR
SALVATIERRA TENORIO, MARRIBEL
ORCID:0000-0002-6457-3356

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° 0054-061-2026 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **16:53** horas del día **07** de **Agosto** 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:

PELÁEZ VALDIVIESO JOSÉ VÍCTOR Presidente

MUÑOZ AGUILAR ESTUARDO Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro

Mgtr. ESTRADA DÍAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO TERRITORIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHARI, PROVINCIA DE LA CONVENCIÓN, CUSCO, 2026**

Presentada Por :

(3111181439) **SALVATIERRA TENORIO MARRIBEL**

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 TÍTULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

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

PELÁEZ VALDIVIESO JOSÉ VÍCTOR
Presidente

MUÑOZ AGUILAR ESTUARDO
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Mgtr. ESTRADA DÍAZ ELIDA ADELIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO TERRITORIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHARI, PROVINCIA DE LA CONVENCIÓN, CUSCO, 2026 Del (de la) estudiante SALVATIERRA TENORIO MARRIBEL , asesorado por ESTRADA DÍAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

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

Chimbote, 21 de Setiembre del 2026




Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía y sostén en cada etapa de este camino, brindándome la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para alcanzar esta importante meta. A mis dos queridos hijos, quienes son la razón de mi esfuerzo y la inspiración que me impulsa a seguir superándome cada día. Este logro es también para ustedes.

Con especial cariño, dedico este trabajo a mis padres, por inculcarme valores, esfuerzo y responsabilidad, pilares fundamentales para alcanzar este objetivo. A mi esposo, por su amor, comprensión y apoyo constante durante este proceso, y a mí misma, por no rendirme ante las dificultades y demostrar que la constancia hace posible cumplir los sueños.

Agradecimiento

Expreso mi más profundo agradecimiento a Dios, por regalarme salud, fortaleza y sabiduría para afrontar cada desafío y permitirme culminar con éxito esta etapa de mi formación profesional. Su guía y bendiciones fueron fundamentales para hacer realidad este logro.

Agradezco sinceramente a mis padres, a mi esposo y a mis hijos por su amor, paciencia y apoyo incondicional, que fueron el impulso necesario para seguir adelante. Asimismo, expreso mi reconocimiento a mis docentes por compartir sus conocimientos, orientación y valiosas enseñanzas, las cuales contribuyeron significativamente al desarrollo de esta investigación y a mi crecimiento profesional.

Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VII
Lista de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico.....	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases teóricas.....	25
2.3. Hipótesis	47
III. Metodología.....	48
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación	48
3.2. Población	51
3.3. Operacionalización de las variables.....	53
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.5. Método de análisis de datos	56
3.6. Aspecto ético.....	56
IV. Resultados.....	59
V. Discusión	110
VI. Conclusiones.....	206
VII. Recomendaciones	209
Referencias bibliográficas	211
Anexos.....	220
Anexo 1. Carta de recojo de datos	220
Anexo 2. Documento de autorización y aceptación para el desarrollo de la investigación (Ley N° 29733).....	221
Anexo 3. Declaración jurada de Integridad Científica y Conflictos de Interés	222
Anexo 4. Formato de consentimiento informado	223
Anexo 5. Matriz de consistencia y operacionalización.....	225
Anexo 6. Ficha de identificación del experto para proceso de validación	229

Lista de tablas

Tabla 1. Características de los elementos tangibles en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.....	59
Tabla 2. Características de la fiabilidad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.	61
Tabla 3. Características de la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.	63
Tabla 4. Características de la seguridad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.	65
Tabla 5. Características de la empatía en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.	67
Tabla 6. Características de la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.....	69
Tabla 7. Características de la calidad percibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.....	71
Tabla 8. Características de la confianza institucional en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.	73
Tabla 9. Propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.....	75

Lista de figuras

Figura 1. Características de los elementos tangibles en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.	60
Figura 2. Características de la fiabilidad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.	62
Figura 3. Características de la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.	64
Figura 4. Características de la seguridad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.	66
Figura 5. Características de la empatía en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.	68
Figura 6. Características de la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.....	70
Figura 7. Características de la calidad percibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.....	72
Figura 8. Características de la confianza institucional en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.	74

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. La metodología fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta y diseño no experimental, transversal; con una población y muestra de 50 usuarios frecuentes; para recopilar información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 items, 10 para calidad de servicio y 10 para satisfacción del usuario en escala ordinal de tipo Likert. Los resultados, para la calidad de servicio fueron: el 60.00% de los usuarios frecuentes señalaron que casi nunca la infraestructura de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es adecuada, el 38.00% señalaron que a veces existe exactitud en los trámites que realiza, el 50.00% señalaron que a veces el personal demuestra amabilidad. Mientras que para la satisfacción del usuario: el 48.00% señalaron que a veces existe comunicación efectiva, el 46.00% señalaron que casi nunca existe eficiencia del servicio, el 48.00% señalaron que a veces existe honestidad institucional. Se concluye que, la calidad del servicio es percibida como regular, presentando deficiencias en la infraestructura, la precisión de los trámites y la amabilidad del personal. Asimismo, la satisfacción de los usuarios refleja oportunidades de mejora en la comunicación, la eficiencia del servicio y la honestidad institucional.

Palabras clave: atención, satisfacción, servicio, usuario

Abstract

The general objective of the research was to develop a proposal to improve service quality and enhance user satisfaction within the Territorial Development Sub-department of the Pichari District Municipality (La Convención Province, Cusco). The study employed an applied methodology with a quantitative approach, a descriptive design (proposal-oriented), and a non-experimental, cross-sectional design. The study population and sample consisted of 50 frequent users. Data collection was carried out using a survey technique with a 20-item questionnaire; comprising 10 items on service quality and 10 items on user satisfaction, utilizing an ordinal Likert-type scale. Regarding service quality, results showed that 60.00% of frequent users felt the Sub-department's infrastructure was almost never adequate; 38.00% indicated that the accuracy of procedures was only sometimes satisfactory; and 50.00% noted that staff friendliness was only sometimes evident. Regarding user satisfaction, 48.00% indicated that communication was only sometimes effective; 46.00% stated that service efficiency was almost never achieved; and 48.00% noted that institutional honesty was only sometimes present. It is concluded that service quality is perceived as fair, with deficiencies noted in infrastructure, procedural accuracy, and staff friendliness. Furthermore, user satisfaction levels indicate opportunities for improvement in communication, service efficiency, and institutional honesty.

Keywords: attention, satisfaction, service, user

I. Planteamiento del problema

En las entidades públicas la calidad de los servicios constituye un elemento fundamental para fortalecer la confianza ciudadana, mejorar la percepción de la gestión pública y garantizar una atención eficiente orientada al usuario. Asimismo, señala que la modernización de las administraciones públicas debe centrarse en la mejora continua de los servicios y en la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía (Acuña & Cerado, 2026)

En el ámbito mundial, en Lituania, la calidad de servicio en las entidades públicas presenta dificultades asociadas a marcadas diferencias territoriales y al tipo de servicio ofrecido, generando percepciones desiguales entre los usuarios. Estos problemas se evidencian principalmente en aspectos relacionados con la seguridad del servicio, donde se registran menores valoraciones sobre la confianza y protección percibida. Respecto a la satisfacción del usuario, una parte importante de la población reporta opiniones relativamente positivas; sin embargo, determinados grupos manifiestan niveles reducidos de satisfacción frente a los servicios públicos recibidos. Las causas de esta situación se atribuyen a la heterogeneidad regional y a la distinta capacidad de las instituciones para responder a las demandas ciudadanas. Como consecuencia, se generan actitudes negativas hacia los servicios públicos, se debilita la satisfacción del usuario y se limita la legitimidad institucional (Butkus et al., 2023).

Asimismo, en Hong Kong, la calidad de servicio de las bibliotecas públicas digitales presenta dificultades relacionadas con la usabilidad, el diseño y la funcionalidad de sus aplicaciones. Estos problemas afectan la percepción de los usuarios sobre la eficiencia y facilidad de uso de los servicios electrónicos. Respecto a la satisfacción del usuario, se observa una disminución en la intención de continuar utilizando estas plataformas cuando la calidad percibida es insuficiente. Entre las principales causas destacan las limitaciones en la experiencia de uso y la necesidad de adaptar mejor las plataformas a las expectativas ciudadanas. Como consecuencia, se genera menor lealtad de los usuarios, una valoración menos favorable de la imagen institucional y un debilitamiento de la relación entre la ciudadanía y las instituciones públicas (Chan et al., 2022).

Como también, en Corea del Sur, la calidad de servicio en las bibliotecas públicas presenta problemas asociados al fortalecimiento del personal, los recursos de atención y las

condiciones de infraestructura y equipamiento. Estas deficiencias dificultan que los servicios respondan adecuadamente a las necesidades de los usuarios. En cuanto a la satisfacción del usuario, se evidencia una disminución en la valoración del servicio y en la lealtad hacia las instituciones públicas. Las causas de esta situación se relacionan con debilidades en los componentes centrales de la experiencia de atención que influyen directamente en la satisfacción ciudadana. Como consecuencia, las bibliotecas enfrentan dificultades para demostrar su efectividad, mantener su valor público y responder adecuadamente a escenarios de crisis o cambios institucionales (Oh, 2022).

En el ámbito latinoamericano, en Costa Rica, la calidad de servicio en las municipalidades públicas presenta dificultades que repercuten en la eficiencia de los procesos de atención al ciudadano. Estas debilidades afectan directamente la percepción que los usuarios tienen sobre el desempeño institucional. Respecto a la satisfacción del usuario, se evidencia que esta depende significativamente de la calidad del servicio brindado, por lo que cualquier deficiencia disminuye la valoración ciudadana. Las causas se encuentran principalmente en fallas de gestión y en la necesidad de optimizar la prestación efectiva de los servicios. Como consecuencia, las municipalidades pueden experimentar menor aceptación social y mayores dificultades para consolidar relaciones positivas con los usuarios (Abarca, 2024))

Asimismo, en Ecuador, la calidad de servicio en diversas entidades públicas presenta problemas derivados de la persistencia de brechas entre las expectativas de los usuarios y las percepciones reales sobre la atención recibida. Estas dificultades se reflejan en aspectos relacionados con la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles. En relación con la satisfacción del usuario, se observa que esta depende estrechamente de la calidad percibida, presentándose niveles de insatisfacción cuando las dimensiones del servicio no son gestionadas adecuadamente. Las causas se atribuyen a una gestión insuficiente de los procesos y a la limitada capacidad para responder de manera consistente a las demandas ciudadanas. Como consecuencia, se produce deterioro en la experiencia de atención y surge la necesidad de implementar mejoras integrales en la gestión institucional (Jumbo & Del Carmen, 2026).

En el ámbito nacional, en Perú, las municipalidades presentan problemas en la calidad de servicio relacionados con la limitada capacidad institucional para atender el crecimiento poblacional y el incremento de la demanda de trámites ciudadanos. Estas dificultades se evidencian en deficiencias de organización interna, infraestructura insuficiente y limitaciones en la atención orientada al ciudadano. En cuanto a la satisfacción del usuario, se observa una disminución cuando la calidad del servicio y la imagen institucional se deterioran. Las principales causas corresponden a la gestión inadecuada de recursos y procesos administrativos. Como consecuencia, se genera descontento con la gestión pública, disminuye la confianza en las municipalidades y se fortalece una percepción negativa sobre los procedimientos administrativos (Romero et al., 2023).

Asimismo, en la región de Lima, específicamente en la Municipalidad Distrital de San Luis, la calidad del servicio público presenta problemas en áreas como limpieza pública, salud local, seguridad ciudadana, registro civil, programas sociales, transporte y obras de infraestructura. Estas deficiencias impiden satisfacer plenamente las expectativas de los ciudadanos. En relación con la satisfacción del usuario, se observan niveles limitados debido a que la relación entre ambas variables es moderada y, en algunos servicios, incluso débil. Las causas están asociadas al cumplimiento insuficiente de las funciones del personal y a brechas en servicios esenciales de gestión local. Como consecuencia, persiste una percepción crítica sobre la eficiencia municipal y una satisfacción reducida de los usuarios (Aguilar & Alberto, 2024).

En el ámbito regional, en Cusco, la calidad de atención en los servicios públicos de salud presenta dificultades debido a limitaciones en el abastecimiento y en la capacidad de los establecimientos para brindar servicios oportunos y adecuados. Estos problemas afectan principalmente aspectos relacionados con la capacidad de respuesta y la empatía del personal. En cuanto a la satisfacción del usuario, se evidencia que esta es solo parcialmente favorable, debido a que algunos pacientes perciben que sus necesidades no son atendidas plenamente. Las causas se vinculan con restricciones estructurales del sistema público de salud y debilidades en servicios críticos como emergencia. Como consecuencia, persisten demandas de mejora, preocupación entre los usuarios y niveles de satisfacción que aún no alcanzan una valoración plenamente positiva (Huamani, 2024).

En la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, se evidencian diversas limitaciones relacionadas con la calidad del servicio brindado a los usuarios. Entre las principales dificultades en la calidad de servicio se encuentran deficiencias en la infraestructura destinada a la atención, limitaciones en el equipamiento utilizado para la gestión de trámites, demoras en algunos procedimientos administrativos, información que no siempre es comprendida con claridad por los usuarios, insuficiente rapidez en la atención de consultas y requerimientos, así como una limitada disponibilidad del personal en determinados momentos de mayor demanda, asimismo, algunos usuarios perciben debilidades en aspectos vinculados con la credibilidad institucional, la atención personalizada y la amabilidad durante la prestación del servicio. De igual manera, se identifican problemas relacionados con la satisfacción del usuario, tales como dificultades en la comunicación efectiva entre el personal y los administrados, orientación insuficiente respecto a los procedimientos que deben seguirse, escaso interés percibido para resolver inconvenientes presentados durante la atención, limitaciones en la accesibilidad a determinados servicios y una percepción desfavorable sobre el cumplimiento de expectativas, del mismo modo, algunos usuarios manifiestan reservas respecto a la transparencia administrativa, la credibilidad institucional y la confianza depositada en los trabajadores, situaciones que pueden influir negativamente en la percepción general sobre los servicios que brinda la Subgerencia de Desarrollo Territorial.

A causa de lo anterior mencionado se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026? Asimismo, se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles son las características de los elementos tangibles en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026? ¿Cuáles son las características de la fiabilidad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026? ¿Cuáles son las características de la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026? ¿Cuáles son las características de la seguridad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de

La Convención, Cusco, 2026? ¿Cuáles son las características de la empatía en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026? ¿Cuáles son las características de la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026? ¿Cuáles son las características de la calidad percibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026? ¿Cuáles son las características de la confianza Institucional en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026? ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026?

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. Asimismo, para obtener dicho objetivo se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar las características de los elementos tangibles en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. Definir las características de la fiabilidad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. Detallar las características de la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. Determinar las características de la seguridad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. Describir las características de la empatía en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. Identificar las características de la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. Definir las características de la calidad percibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. Detallar las características de la confianza Institucional en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco,

2026. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

La presente investigación se justifica teóricamente porque buscó ampliar el conocimiento sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en Instituciones Públicas, específicamente en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari. Estas variables permitieron analizar los factores en la percepción y conformidad de los usuarios respecto a la atención recibida. La calidad de servicio es considerada un elemento fundamental dentro de la gestión pública, debido a que comprende aspectos como la atención al usuario, la capacidad de respuesta, la comunicación, la eficiencia y el trato brindado por el personal. Asimismo, la satisfacción del usuario refleja el nivel de conformidad de las personas frente al servicio recibido, permitiendo evaluar si las expectativas de los usuarios son atendidas de manera adecuada. Diversos enfoques teóricos de la administración pública y la gestión de servicios sostienen que una adecuada calidad de servicio contribuye significativamente a mejorar la satisfacción del usuario, fortaleciendo la confianza de la población en las Instituciones Públicas. En ese sentido, la presente investigación tomó como base aportes teóricos relacionados con la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. La relevancia teórica de este estudio radica en que permitió complementar y fortalecer los conocimientos existentes sobre la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en entidades públicas locales. Además, los resultados obtenidos sirvieron como antecedente para futuras investigaciones relacionadas con la gestión pública y la mejora continua de los servicios municipales, contribuyendo al fortalecimiento institucional y a una mejor atención hacia la ciudadanía.

Asimismo, se justifica de manera práctica, ya que estuvo orientada a recopilar información relevante sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, con la finalidad de elaborar una propuesta y un plan de mejora que contribuya a solucionar las problemáticas identificadas durante el desarrollo de la investigación. El plan de mejora se formuló a partir del análisis de los resultados obtenidos mediante el recojo de información, permitiendo identificar las principales deficiencias relacionadas con la atención brindada a

los usuarios. Entre las acciones de mejora propuestas se consideraron estrategias orientadas a fortalecer la atención al usuario, mejorar la capacidad de respuesta del personal, optimizar los procesos administrativos, promover una comunicación más eficiente y fortalecer el trato adecuado hacia la ciudadanía. Asimismo, las mejoras planteadas sirvieron como una herramienta de gestión que permitió perfeccionar los procedimientos internos de la institución, contribuyendo directamente a brindar un servicio más eficiente y una mayor satisfacción de los usuarios. De igual manera, los hallazgos obtenidos permitieron identificar claramente los puntos débiles existentes dentro de la atención institucional, facilitando la implementación de estrategias enfocadas en mejorar la calidad del servicio público. En ese sentido, la investigación no solo aportó información relevante sobre la situación actual de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, sino que también permitió proponer alternativas de solución viables para fortalecer la Gestión Institucional y contribuir al mejoramiento continuo de los servicios brindados por la Municipalidad Distrital de Pichari.

Finalmente, se justifica metodológicamente porque se desarrolló con tipo aplicada, un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal. El propósito principal es analizar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, durante el año 2026, con la finalidad de plantear propuestas de mejora que contribuyan a optimizar la atención brindada por la entidad. Para obtener la información necesaria, se elaboró un cuestionario conformado por 23 preguntas, las cuales estuvieron orientadas a conocer la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio recibido y su grado de satisfacción. Asimismo, el instrumento fue sometido a un proceso de validación por 3 expertos licenciados en administración, el primero con especialidad en Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación, el segundo con especialidad en Gestión Pública, y el tercero con especialidad en Administración, y los 3 expertos con grado académico de Maestría quienes evaluaron la claridad, coherencia y relación de cada pregunta con los objetivos planteados en la investigación. Posteriormente, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach para medir el grado de confiabilidad, obteniéndose un 0.8668615 para la variable calidad de servicio y un 0.8958817 para la variable satisfacción del usuario, siendo en ambas variables una alta confiabilidad. De esta manera, la metodología utilizada permitió obtener información confiable y objetiva, facilitando la elaboración de

propuestas de mejora para fortalecer la calidad de servicio en la municipalidad. Además, los resultados sirvieron como referencia para futuras investigaciones relacionadas con la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en entidades públicas. Asimismo, el cuestionario sirvió como aporte metodológico para el desarrollo de futuras investigaciones.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1. Calidad de servicio

Tomalá (2024) en su tesis para optar el título de Magister en Administración Pública, en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador, titulada: *Gestión organizacional y calidad de los servicios de salud de los hospitales básicos, Distrito La Libertad Salinas*. Tuvo como objetivo general, determinar si la gestión organizacional incide en la calidad de los servicios de salud que brindan los hospitales básicos del distrito La Libertad-Salinas. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fueron 136 usuarios. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario estructurado con 15 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 56.3% mencionan que son indiferentes los hospitales básicos por brindar un buen servicio a los usuarios de los hospitales, el 51.1% indican que son indiferentes las medidas de prevención y control en las instalaciones de los hospitales para precautelar los riesgos, el 45.5% mencionan que existe poca cantidad de recursos con que cuentan los hospitales básicos para realizar el trabajo de forma eficiente, el 64.3% mencionan que son indiferentes la cantidad de equipos con que cuentan los hospitales básicos para realizar el trabajo de forma eficiente, el 54.5% indican que son indiferente los procesos operativos para dar servicios de salud están los hospitales básicos, el 73.2% indican que son indiferente la cantidad del recurso humano de los hospitales básicos para atender los requerimientos de los usuarios de forma efectiva, el 51.8% mencionan que ocasionalmente se promueve los valores institucionales hacia el servicio a los usuarios. los usuarios mantienen una percepción mayoritariamente indiferente respecto a diversos aspectos relacionados con la gestión y funcionamiento de los hospitales básicos, tales como los servicios brindados, las medidas de prevención, los procesos operativos, el equipamiento y los recursos humanos disponibles. Asimismo, se evidencia una percepción moderada sobre la disponibilidad de recursos para realizar el trabajo de manera eficiente.

González (2023) en su tesis para optar el título de Magister en Administración Pública, en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador, titulada: *Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas*. Tuvo como objetivo general, determinar la calidad de servicios administrativos con los usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas mediante la aplicación del modelo de calidad de servicio SERVQUAL. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fueron 366 usuarios. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario estructurado con 22 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 31% de los usuarios tienen la percepción de la entrega del trámite en el tiempo establecido y están de acuerdo, el 35% de los usuarios tienen la percepción de que se preocupa menos por solucionarle su problema y están en desacuerdo, el 45% de los usuarios tienen la percepción de que se realiza bien el servicio desde el primer momento en que lo atiende y de acuerdo, el 29% de los usuarios tienen conocimiento de lo que se realiza en cada departamento entonces su percepción de le es indiferente, el 37% de los usuarios realizan sus trámites y tienen la percepción de que la entrega de la respuesta toma su tiempo y les es indiferente, el 49% de los usuarios tienen la percepción de que tiene un personal administrativo que le genere confianza y están de acuerdo, el 40% de los usuarios tienen la percepción de que se sienten confiados en hacer sus trámites y están de acuerdo, el 37% de los usuarios tienen la percepción de que tiene un personal administrativo con la capacidad de atender sus inquietudes sin embargo le es indiferente, el 38% de los usuarios tienen la percepción de que el personal administrativo lo trata con amabilidad y están de acuerdo, el 35% de los usuarios tienen la percepción de que tiene un personal administrativo le da una respuesta con rapidez y están de acuerdo, el 49% de los usuarios tienen la percepción que el personal administrativo demuestra ayudar a los usuarios y están de acuerdo, el 37% de los usuarios tienen la percepción de que el personal administrativo de vez en cuando se muestran ocupados en atender a los usuarios y por lo tanto están de acuerdo. Se concluye que, los usuarios perciben favorablemente la atención brindada por el personal administrativo, destacando la confianza generada, la disposición para ayudar y la calidad del servicio recibido desde el primer contacto. Asimismo, valoran positivamente el trato amable y la rapidez en la atención de sus requerimientos.

De La Cruz (2022) en su tesis para optar el título de Magister en Gestión del Talento Humano, en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador, titulada: *Clima laboral y calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Salinas*. Tuvo como objetivo general, determinar el clima laboral mediante un diagnóstico de la situación actual que fortalezca la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fueron 169 usuarios. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario estructurado con 12 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 71.5% de los usuarios manifiesta que han recibido una excelente atención en ventanilla, un 61.7% indicó que fue excelente la capacidad de respuesta del servidor que la atendió, un 52.9% que manifiesta una atención moderada el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno, un 55.5% indicó que es extremadamente probable recomendar nuestros servicios, un 70.2% de los encuestados afirma haber cumplido sus expectativas de manera excelente, el 75.4% resolvió sus necesidades, un 71% señala que es bueno el clima laboral dentro de las instalaciones, un 72% afirma estar cómodos con su presencia, un 42.9% indica que casi siempre el ambiente laboral incide en el trato a los usuarios, un 57,1% manifiesta que casi siempre suele existir la debida planificación, un 52.4% afirma que casi nunca existen capacitaciones para el crecimiento y desarrollo profesional de los trabajadores, un 42.9% asegura que siempre ha existido una buena comunicación con sus superiores. Se concluye que, los usuarios perciben favorablemente la atención recibida, destacando la calidad del servicio en ventanilla, la capacidad de respuesta del personal y el cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Asimismo, se evidencia una valoración positiva del clima laboral, la comodidad dentro de las instalaciones y la comunicación con los superiores. Sin embargo, se identifican aspectos que requieren fortalecimiento, especialmente en relación con las oportunidades de capacitación para el desarrollo profesional de los trabajadores.

Variable 2. Satisfacción del usuario

González (2024) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada: *Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS*

Santa Elena. Tuvo como objetivo general, elaborar estrategias de mejoras 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 IESS Santa Elena. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fueron 90 usuarios. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario estructurado con 24 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: un 66,70% de la población refiere que, si es factible alcanzar las metas de área con el modelo de servicio público actual, el 100% de la población refiere que no son servicios ágiles los que ofrece la institución a sus usuarios de acuerdo a su experiencia, el 100% de la población refiere que no son suficiente los datos que se muestran en internet sobre los servicios para sus usuarios, el 100% de la población refiere que si existe personal con el perfil adecuado para el desempeño de sus actividades en la institución, un 50,00% los equipos, instalaciones, procesos y filas la prestación de los servicios los más importantes, un 66,70% de la población refiere que, si es factible alcanzar las metas de área con el modelo de servicio público actual, el 100% de la población refiere que no dispone la institución de un sistema de medición de satisfacción de los servicios ofrecidos por parte de los funcionarios públicos, un 66,70% de la población refiere que, si se realizan reuniones de forma regular para establecer aspectos vinculados con la prestación de los servicios públicos, un 83,30% de la población refiere que si se realizan procesos de capacitación conforme las directrices del orgánico funcional lo establecen, el 100% de la población refiere que no son adecuados los activos y bienes que la institución dispone para el desarrollo de las actividades, un 55,56% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecho con la atención recibida por parte de los funcionarios, un 64,44% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecho con los servicios que otorga el IESS. Se concluye que, Se evidenció que la institución presenta limitaciones en la agilidad de los servicios, la disponibilidad de información en línea, la medición de la satisfacción de los usuarios y la adecuación de sus recursos. No obstante, se reconoce la existencia de personal con el perfil adecuado, la realización de reuniones periódicas y capacitaciones. Asimismo, los usuarios muestran un nivel moderado de satisfacción tanto con la atención recibida como con los servicios brindados.

Zumba (2023) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada: *La Satisfacción del Usuario y El Posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la Población del Cantón Colta*. Tuvo como objetivo general, determinar la Satisfacción del Usuario y el posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la población del Cantón Colta. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fueron 367 usuarios. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario estructurado con 13 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: un 78.61% de usuarios que se sienten satisfechos con los medios por los cuales accedieron al agendamiento de su cita para recibir el servicio de salud, el 95.70% de usuarios se sintieron satisfechos con el tiempo de espera desde que solicitaron la cita médica hasta que recibieron la atención, el 96.38% de usuarios respecto al tiempo que esperó en este establecimiento desde que llegaron hasta que fueron atendidos, el 97.91% de los usuarios sobre cómo se sintieron respecto a la información que existe sobre los servicios que brinda el establecimiento de salud, el 98.24% se sintieron satisfechos respecto a la privacidad con la que atendió el personal, el 98.83% de usuarios se sintieron satisfechos respecto a la explicación que el personal de salud le dio sobre su estado de salud, el 97.95% de usuarios mostraron satisfacción con la identificación del profesional que le atendió ya sea con el carnet institucional o mediante una presentación verbal de su nombre y apellido, un 95.88% de usuarios que se sienten satisfechos con las instalaciones del establecimiento de salud, un 96.22% de usuarios se sintieron satisfechos respecto a las señaléticas del establecimiento de salud, el 94.21% de usuarios se mostraron satisfechos con el estado del mobiliario del establecimiento de salud, el 96.66% de usuarios se sintieron satisfechos con la funcionalidad de los equipos médicos durante su atención, el 98.24% de usuarios mostraron satisfacción con el trato que recibieron en el establecimiento de salud, por el contrario, un 100 % de usuarios que se sienten satisfechos con la ropa hospitalaria. Se concluye que, Se evidenció un alto nivel de satisfacción de los usuarios respecto al acceso y tiempo de atención, la información brindada, la privacidad, el trato recibido y la explicación sobre su estado de salud. Asimismo, los usuarios manifestaron conformidad con las instalaciones, equipamiento, señalización y mobiliario del establecimiento.

Antecedentes Nacionales

Variable 1. Calidad de servicio

Julian (2025) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, 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*. 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 utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fueron 35 usuarios. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario estructurado con 36 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: respecto a la variable calidad del servicio, un 74,3% mencionan que casi nunca la municipalidad cuenta con infraestructura adecuada para brindar servicio a la población, un 65,7% mencionan que casi siempre la municipalidad cuenta con mobiliario y equipos en buen estado y en funcionamiento, un 65,7% mencionan que a veces la municipalidad cuenta con espacios adecuados para ofrecer comodidad a los usuarios, un 60,0% mencionan que casi nunca la municipalidad cuenta con disposición para brindar áreas de atención cómodas para los ciudadanos, un 28,6% mencionan que casi nunca la municipalidad cuenta con personal con personal uniformado con atención profesional y orden, un 74,3% mencionan que casi siempre la municipalidad cuenta con señalizaciones y limpieza dando realice positivo al servicio, un 57,1% mencionan que casi nunca la municipalidad cuenta con personal adecuado con formación específica para los servicios, un 60,0% mencionan que casi nunca la municipalidad capacita a su personal lo que refleja en su servicio, un 45,7% mencionan que a veces la municipalidad cuenta con personal con experiencia necesaria para resolver tramites, un 62,9% mencionan que casi siempre la municipalidad cuenta con personal rápido y eficiente en los servicios, un 40,0% mencionan que casi nunca la municipalidad cuenta con servicio confiable y oportuno para los ciudadanos, un 82,9% mencionan que casi siempre la municipalidad cuenta con trabajadores comprometidos con la atención que brindan, un 42,9% mencionan que casi siempre la municipalidad cuenta con personal con buen trato hacia los ciudadanos, un 54,3% mencionan que a veces la municipalidad cuenta con personal que genera una experiencia

agradable con su atención, un 45,7% mencionan que casi nunca la municipalidad cuenta con personal que inspira confianza para gestionar tramites, un 68,6% mencionan que casi siempre la municipalidad cuenta con trabajadores que tratan de solucionar necesidades de los ciudadanos, un 51,4% mencionan que casi nunca la municipalidad ofrece facilidades para acceder a los servicios sin demasiada dificultad, un 42,9% mencionan que a veces la municipalidad cuenta con personal que ofrece información clara y precisa que se hace fácil de comprender. Se concluye con la identificación de problemas en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario para que se planteó una propuesta de mejora que busca optimizar la atención, fortalecer la comunicación y promover una gestión más eficiente, lo que permitirá elevar el nivel de satisfacción ciudadana y consolidar una atención pública orientada al bienestar del usuario.

Vargas (2025) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, 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, 2025*. 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 utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fueron 15 contribuyentes. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario estructurado con 19 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: respecto a la variable calidad del servicio; el 53.33% mencionan que casi siempre atienden con amabilidad y profesionalismo, un 20,0% indican que la municipalidad presenta, en ocasiones, personal uniformado que no cumple con estándares de atención profesional y orden, un 40% indican que, a veces, personal demuestra estar capacitado para resolver las dudas y consultas, un 40.00% indican que el personal es capaz de resolver eficientemente algún problema que se presente en el área, un 40% indican que, a veces, el tiempo de espera para ser atendido es razonable, un 13.33% indican que a veces la atención recibida es rápida y eficiente, un 53.33% indican que, casi siempre, los procesos de tramites son claros y bien organizados, un 26.67% indican que siempre logra completar los tramites de manera inmediata y sin demoras, un 26,67% indican que, a veces, el personal brinda una

comunicación efectiva, un 40.00% de indican que, casi siempre, el personal demuestra la capacidad para anticipar y resolver problemas de manera proactiva, un 13,33% indican que, casi nunca, el personal acude al trabajo en equipo y busca ayuda de sus compañeros. Se concluye que la calidad del servicio afecta la satisfacción del contribuyente. La propuesta de mejora busca optimizar la atención, fortalecer la comunicación y promover una gestión más eficiente, lo que permitirá elevar el nivel de satisfacción ciudadana y consolidar una atención pública orientada al bienestar del contribuyente.

Vega (2024) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada: Propuesta de mejora del compromiso organizacional para la calidad del servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chancay, Lima, 2024. Tuvo como objetivo general, establecer una propuesta de mejora del compromiso organizacional para la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, Lima, 2024. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población fue 450 trabajadores y la variable calidad de servicio de 150 usuarios y como muestra 142 trabajadores y de 75 usuarios. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario estructurado con 9 preguntas para la variable compromiso organizacional y 8 para la variable calidad de servicio. Los resultados obtenidos fueron: Respecto a calidad de servicio, el 84.00% indican que están totalmente en desacuerdo en que la municipalidad tiene una atención eficiente a los usuarios, el 93.34% indican que están totalmente en desacuerdo que la atención es rápida como parte del servicio de calidad, el 74.68% indica que están totalmente en desacuerdo en que la municipalidad ofrece una atención con cordialidad, el 46.66% indican que están parcialmente de acuerdo en que la municipalidad lleva un adecuado control de sus procesos de atención al usuario, el 50.67% indican que están totalmente de acuerdo que la municipalidad busca la satisfacción de los clientes con la atención que ofrece, el 37.34% indica que está totalmente de acuerdo en que la municipalidad difunde sus estrategias para conocer la aceptación de sus usuarios y poder satisfacer sus necesidades, el 34.67% indican que están totalmente de acuerdo en que la municipalidad, ofrece servicios de calidad, el 41.33% indica que está totalmente de acuerdo en que la municipalidad busca la recomendación de sus usuarios a través del buen servicio

brindado. Se concluye que, existe una falta de estrategias del compromiso organizacional con escasa capacitación, para mejorar la calidad en consecuente satisfacción del usuario.

Variable 2. Satisfacción del usuario

Valera (2026) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, 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*. 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 metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fueron 47 usuarios frecuentes. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario estructurado con 25 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: En relación a la satisfacción del usuario, el 48.94% de los usuarios frecuentes consideran que a veces existe claridad en la información proporcionada por el área, el 48.94% perciben que a veces la información proporcionada es transparente, incluyendo todos los detalles sobre requisitos, costos y plazos, el 55.32% consideran que siempre la orientación recibida del personal fue suficiente para guiarlos en cada paso del proceso, el 59.57% perciben que siempre la información proporcionada es útil, el 78.72% consideran que siempre el canal presencial permite realizar sus trámites de manera efectiva y sin dificultades, el 51.06% perciben que a veces el canal telefónico facilita la resolución de dudas o consultas sobre los trámites de manera adecuada y rápida, el 48.94% consideran que nunca el canal digital es funcional y permite realizar trámites o consultas sin inconvenientes, el 100% consideran que siempre el resultado del servicio corresponde a lo que esperaban, el 51.06% consideran que a veces están conformes con la atención recibida durante cada proceso o fase necesaria para realizar su trámite, el 55.32% consideran que siempre tuvieron una buena experiencia durante la atención, en términos de eficiencia, amabilidad del personal y facilidad para realizar sus gestiones. 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.

Medina (2024) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, 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*. Tuvo como objetivo general, establecer una propuesta de mejora para la calidad de servicio en el Área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Fernando Lores, Loreto, 2024. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fueron 50 usuarios. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario estructurado con 17 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: en relación a la satisfacción del usuario, el 50.00% de los usuarios consideran que siempre los problemas o consultas fueron solucionados en un tiempo razonable, el 44.00% mencionan que siempre quedan satisfechos en la atención y con la manera en que se manejan las solicitudes, el 52.00% mencionan que siempre sienten satisfacción con la calidad del servicio recibido en el área de Rentas, el 48.00% consideran que siempre recomendarían el servicio a otras personas por la calidad de atención que brinda el área de rentas de la municipalidad, el 46.00% mencionan que siempre realizan visitas frecuentes para utilizar nuevamente el servicio del área de Rentas, el 62.00% consideran que siempre el sistema de tramite ofrecido brinda facilidad para acceder a los servicios que se ofrecen el área de Rentas, el 66.00% consideran que siempre los horarios de atención estipulados son adecuados para realizar los trámites el área de rentas de la municipalidad, el 62.00% consideran que siempre la disponibilidad de la información es accesible y clara para realizar los trámites, el 70.00% consideran que siempre la ubicación en la que se encuentra la oficina de Rentas presenta inconvenientes para realizar los trámites. Se concluye que poco menos de la mitad de los de los usuarios consideran que el tiempo de espera es razonable, esto se debe a que existe poco personal para la atención de las solicitudes; además, los problemas no son afrontados con un manual de quejas y reclamos que permita lograr soluciones más afectivas; en donde existan varias alternativas de solución para que los usuarios queden totalmente satisfechos.

Villalobos (2024) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, 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*. 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 metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fueron 50 usuarios recurrentes. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario estructurado con 18 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: en relación a la satisfacción del usuario, el 76% de los usuarios están de acuerdo que esperaba que el personal de la municipalidad muestre eficacia, el 74% están totalmente de acuerdo que esperaba que el personal muestre eficiencia, el 76% están en desacuerdo en que el personal de la entidad busca la mejora continua en los procesos de servicio, el 72% están totalmente de acuerdo que el personal de la municipalidad tiene en cuenta las recomendaciones de los usuarios para mejorar la atención, el 64% están de acuerdo que el personal de la municipalidad brinda una comunicación clara y precisa, el 72% están en desacuerdo en que el personal mantiene un lenguaje verbal (tono de voz, asertividad) adecuado al solicitar algún servicio, el 80% están de acuerdo que el personal frente a dificultades recurre al trabajo en equipo, el 78% están de acuerdo que el personal de la municipalidad demuestra proactividad. Se concluye, que el personal de la municipalidad no brinda un servicio rápido debido a que no se cuenta con personal suficiente para atender a los distintos servicios que requiere el usuario; del mismo modo, no se cuenta con equipos tecnológicos modernos (computadoras impresoras, laptops) que permitan realizar alguna solicitud o trámite de manera eficaz, cabe decir que el lenguaje verbal que aplican los trabajadores no es el más adecuado; por ende, el usuario no queda totalmente satisfecho.

Antecedentes Regionales

Variable 1. Calidad de servicio

Bocangel (2025) en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo, Perú, titulada: *Calidad de servicio y satisfacción*

en usuarios de una municipalidad de Cusco 2024. Tuvo como objetivo general, determinar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Cusco durante el año 2024. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población fue de 150 usuarios y la muestra fueron 109 usuarios. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario estructurado con 18 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 55% de los participantes calificaron la fiabilidad como regular, el 82,6% de los encuestados valoraron como regular la sensibilidad, el 56,9% de los usuarios consideran como buena la seguridad y el 47,7% de los usuarios consideran como buena la empatía, asimismo, el 74,3% de los usuarios consideran buenos los elementos tangibles, comprendidos por la infraestructura, los recursos físicos disponibles y la apariencia profesional del personal encargado de la atención, de igual manera, el 71,6% de los participantes consideraron óptima la expectativa generada respecto al servicio recibido, además, el 52,3% de los encuestados calificaron como óptima la rapidez y puntualidad en la atención brindada durante el proceso de atención al usuario, el 51,4% de los encuestados calificaron como óptima la calidad del servicio, considerando las experiencias obtenidas durante su interacción con la entidad y la percepción general sobre el servicio recibido. Se concluye que, la percepción de los usuarios evidencia una valoración predominantemente favorable de la calidad del servicio, destacándose aspectos relacionados con los elementos tangibles, la seguridad, el cumplimiento de expectativas, la rapidez en la atención y la calidad percibida. No obstante, aún se identifican aspectos vinculados con la fiabilidad y la sensibilidad que requieren ser fortalecidos para mejorar la experiencia de atención de los usuarios.

Ricalde (2023) en su tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo, Perú, titulada: *Calidad de servicio de transporte público urbano y la satisfacción de los usuarios Cusco, 2022.* Tuvo como objetivo general, identificar la calidad de servicio en transporte público urbano y la satisfacción de los usuarios en Cusco, 2022. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fueron 383 usuarios. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario estructurado con 18 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 53,3% de los usuarios consideran que la fiabilidad es regular en los servicios brindados, asimismo, el

69,7% de los usuarios consideran que la capacidad de respuesta es mala, evidenciando que esta es la apreciación predominante entre los participantes, de igual manera, el 65,3% de los usuarios consideran que la seguridad es mala durante la atención recibida, por otro lado, el 76,8% de los usuarios consideran que la empatía es mala, siendo el porcentaje más representativo entre los aspectos evaluados, en cuanto a los elementos tangibles, el 75,7% de los usuarios consideran que son regulares, comprendiendo aspectos relacionados con la infraestructura, equipamiento y apariencia del personal, el 86,9% de los usuarios consideran que el rendimiento percibido es malo, mientras que el 55,4% consideran que las expectativas son malas, el 78,6% de los usuarios consideran que el nivel de satisfacción es malo con relación al servicio recibido. Se concluye que, los usuarios presentan una percepción desfavorable respecto a diversos aspectos de la calidad del servicio y de la satisfacción recibida, destacándose debilidades relacionadas con la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y el rendimiento percibido. Estos resultados evidencian la necesidad de implementar acciones de mejora orientadas a fortalecer la atención brindada y elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Ancco (2022) en su tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo, Perú, titulada: *Calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020*. Tuvo como objetivo general, determinar la calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar de la provincia de Cusco, en el último trimestre del año 2020. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fueron 215 usuarios. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario estructurado con 17 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 84,2% de los usuarios considera que la capacidad de respuesta es adecuada, evidenciando que el personal muestra disposición para atender sus requerimientos y brinda el servicio de manera rápida y oportuna, contribuyendo a una atención eficiente, asimismo, el 84,7% de los usuarios percibe que la Seguridad es adecuada, debido a que el personal demuestra conocimientos y habilidades que fortalecen la confianza y credibilidad durante la atención y la emisión de medidas de protección, de igual forma, el 84,7% considera que la Empatía es adecuada, destacando la atención personalizada, el trato amable y el interés mostrado por el personal

para atender las necesidades de los usuarios, el 70,7% percibe un nivel adecuado, valorando positivamente la infraestructura institucional y el mobiliario disponible para la prestación del servicio, el 84,7% considera que es adecuado, debido a la atención especializada por áreas, la calidad del servicio gratuito brindado y las facilidades otorgadas para continuar con el proceso de medidas de protección, el 74,0% de los usuarios percibe que el aspecto afectivo es adecuado, manifestando satisfacción con la atención recibida, la importancia que se brinda a sus casos y el acompañamiento constante del personal mediante la orientación y absolución de consultas. Se concluye que, los usuarios perciben favorablemente la calidad de atención brindada por el Módulo de Violencia Familiar de la provincia de Cusco, destacando la rapidez del servicio, la confianza generada por el personal y el trato empático recibido. Asimismo, valoran positivamente la atención especializada y las condiciones físicas de la institución, lo que contribuye a una experiencia satisfactoria durante el proceso de atención.

Variable 2. Satisfacción del usuario

Cerna (2024) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada: *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la corte superior de justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024*. Tuvo como objetivo general, establecer una propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la corte Superior de Justicia de Puente Piedra – Ventanilla, 2024. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población fue 632 usuarios y la muestra fueron 150 usuarios. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario estructurado con 16 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: en relación a la satisfacción del usuario se encontró que, el 78.00% mencionan que pocas veces los funcionarios muestran eficacia, el 72.00% consideran que a veces los funcionarios muestran eficiencia, pues se programan las audiencias en los tiempos establecidos según ley, el 71.33% consideran que pocas veces los servicios proporcionados por la entidad mejoran continuamente, el 82.00% consideran que casi siempre el funcionario plantea varias alternativas para la resolución de problemas, el 74.67% hacen mención que siempre el funcionario brinda una comunicación clara y precisa, el 77.33% mencionan que pocas veces el funcionario mantiene un lenguaje no verbal adecuado, el 84.67% consideran que siempre frente a un problema el funcionario acude al trabajo de equipo, el 80.67%

mencionan que casi siempre el funcionario es competitivo, debido a que demuestra ser proactivo. Se concluye que la entidad en estudio carece un servicio de calidad efectivo debido a que los usuarios expresaron que los funcionarios sólo a veces muestran iniciativa para atender a todas sus necesidades; así mismo se identificó que a veces el tiempo de espera fue el adecuado esto se debe a que diariamente existe una gran cantidad de visitas al establecimiento y dicha entidad no muestra buena capacidad de respuesta; por ende, el usuario no muestra un alto nivel de satisfacción.

Frias (2024) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada: *Propuesta de mejora de la calidad de atención y el nivel de satisfacción estudiantil en la dirección de servicios académicos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*, 2024. Tuvo como objetivo general, desarrollar una propuesta para mejorar la calidad de atención y el nivel de satisfacción estudiantil en la dirección de servicios académicos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2024. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fueron 50 usuarios. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario estructurado con 20 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 46% de los usuarios está de acuerdo con los aspectos tangibles, considerando de manera favorable las condiciones físicas observadas durante la atención recibida, el 36% está de acuerdo con la fiabilidad, mostrando conformidad con el servicio brindado en los diferentes momentos de atención, el 40% está de acuerdo, reflejando una valoración positiva sobre la atención recibida por parte del personal, el 50% está de acuerdo con la seguridad, siendo este el porcentaje más representativo entre los aspectos evaluados de la calidad de servicio, el 48% está de acuerdo, expresando una apreciación favorable respecto al trato recibido durante el proceso de atención, el 42% de los usuarios se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con la calidad funcional, mostrando una posición intermedia frente a la manera en que se desarrolla el servicio, el 52% se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con la calidad técnica, representando la percepción predominante dentro de este aspecto evaluado, el 40% está ni satisfecho ni insatisfecho con la confianza, manteniendo una valoración neutral respecto a este componente, el 40% también se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, reflejando una opinión moderada sobre este aspecto, el 40% está bien satisfecho con la expectativa,

indicando una percepción favorable respecto a las expectativas que tenían al momento de recibir el servicio. La conclusión indica que, aunque hay satisfacción general con elementos tangibles como apariencia y limpieza, se necesita mejorar para garantizar una experiencia completa. La fiabilidad en el servicio es buena, pero debe reforzarse para asegurar precisión y resolución de problemas. La capacidad de respuesta y la empatía del personal son puntos fuertes que resaltan la importancia de relaciones honestas y cuidadosas con los usuarios. Por ello, se busca implementar mejoras en la calidad de atención y la satisfacción estudiantil mediante una propuesta específica.

Gambini (2024) en su tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada: *Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. octubre - diciembre 2023*. Tuvo como objetivo general, determinar la satisfacción de los usuarios que han sido atendidos en el servicio de farmacia del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2023. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fueron 376 usuarios. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario estructurado con 15 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 37,2% refirió estar satisfecho con la atención brindada ya que se realizó dentro del horario establecido, el 35,6% de los participantes indicó satisfacción con el servicio de farmacia debido a la disponibilidad de los medicamentos recetados por el médico, el 36,4% de los participantes manifestó sentirse totalmente satisfecho con la atención, el 30,9% expresó sentirse poco satisfecho con la rapidez en los tratamientos ofrecidos y en la atención en caja del servicio de farmacia, el 32,2% también manifestó estar poco satisfecho con el tiempo de espera para ser atendidos por el Químico Farmacéutico, mientras que el 30,6% se mostró neutral respecto al tiempo de entrega de los medicamentos, el 32,2% de los participantes indicó tener una satisfacción limitada en cuanto a la capacidad del personal para abordar preguntas, el 34,6% expresó sentirse satisfecho con la confianza y seguridad brindada por el personal, el 40,7% de los usuarios consideraron que los medicamentos se encuentran en buen estado, el 30,9% de los participantes no expresaron claramente su percepción sobre si la farmacia cuenta con todos los medicamentos necesarios, el 36,4% de los usuarios manifiestan sentirse satisfechos al

considerar que el entorno de la farmacia hospitalaria es adecuado, el 39,1% de los participantes mostraron satisfacción con la atención recibida por el farmacéutico, el 34,8% expresó sentirse poco satisfecho con la explicación proporcionada, el 30,1% de los participantes no experimentaron ni satisfacción ni insatisfacción en relación con si el servicio ofrecido, el 44,9% expresó no experimentar ni satisfacción ni insatisfacción. En conclusión, se evidencia que los usuarios presentan una percepción favorable respecto al horario de atención, la disponibilidad de medicamentos, el trato del personal y las condiciones de la farmacia hospitalaria. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en la rapidez de la atención, los tiempos de espera y la información brindada por el personal.

2.2. Bases teóricas

Variable 1. Calidad de servicio.

La calidad del servicio puede describirse como la capacidad de una organización para atender las demandas y expectativas de los usuarios, mediante un servicio adecuado, oportuno y eficiente. También describen que la percepción del usuario depende de la comparación entre el servicio que se esperaba y el servicio que se recibió, lo cual en última instancia definirá la satisfacción y la confianza que el usuario tendrá hacia la organización (Zygiaris et al., 2022).

Asimismo, la calidad del servicio abarca varias dimensiones, como la capacidad de respuesta, el nivel de empatía, la fiabilidad y la seguridad que la organización proporciona al usuario. En este sentido, se señala que un servicio ágil, amable y ordenado contribuye positivamente a la percepción que tienen los ciudadanos del servicio que brindan las instituciones públicas y privadas (Yang et al., 2024).

Respecto a los autores mencionados, es evidente que la calidad del servicio es un componente esencial de la prestación del servicio público, ya que determina el nivel de satisfacción del usuario. Dentro de la calidad del servicio, aspectos como la prontitud, la amabilidad y la asistencia administrativa adecuada y efectiva, también determinan la satisfacción del usuario. Por lo tanto, la calidad del servicio es un aspecto importante para ganar la confianza del usuario y afectar positivamente la prestación del servicio público.

Características de la calidad de servicio.

Uno de los aspectos únicos de la calidad del servicio es su capacidad para reflejar cómo una organización cumple con las demandas de sus usuarios. Una de sus características es la fiabilidad, que se define por la prestación de un servicio correcto y efectivo durante el primer contacto con el cliente. También mencionan la importancia de la capacidad de respuesta, que se refiere a la rapidez, así como al interés de los empleados en asistir las solicitudes y demandas de los usuarios (Dzakwan & Ubit, 2025).

Asimismo, la empatía, la seguridad y la evidencia física de la empresa de servicios como parte de las características de la calidad del servicio. También argumentan que la amabilidad de los empleados, un buen servicio y una comunicación clara, así como la confianza que transmiten los empleados, influyen en la percepción del servicio por parte de los usuarios. Además, la imagen de la empresa de servicios ante los clientes también mejora con la evidencia física de la empresa, por ejemplo, buenas instalaciones, equipos y orden en las áreas de servicio (Slamet & Sulistiyowati, 2022).

Por tanto, las características de la calidad del servicio ayudan a determinar y cumplir las demandas de los usuarios en las organizaciones de prestación de servicios públicos, ya que los usuarios del servicio exhiben la calidad del mismo. Las organizaciones de servicios públicos, que buscan cumplir con las demandas de los usuarios, deben mejorar el nivel del servicio utilizando las características de la calidad del servicio, como acortar la duración del servicio, ofrecer un servicio amigable y cortés, y un servicio claro y efectivo.

Dimensión 1. Elementos tangibles

Los elementos tangibles hacen referencia a todos los aspectos físicos del servicio que proporciona una institución, incluyendo la infraestructura, el equipo, los materiales y el fenómeno del personal. Afirman que estos elementos ofrecen una impresión de primer contacto a los usuarios y moldean su percepción de la calidad del servicio (Nigam & Tiwari, 2024).

Por otro lado, los elementos tangibles incluyen al personal y al estado operativo y físico visible del entorno del servicio. Esto incluye la condición del personal, el equipo del servicio y el orden de la instalación. Plantean que el personal y el estado físico del entorno

del servicio tienen una influencia significativa en la experiencia y satisfacción del usuario (Rahmatia et al., 2025).

Es evidente que los elementos tangibles son de gran importancia en las instituciones públicas, ya que son la representación más visible de la institución para los usuarios o el público. La presencia de ambientes limpios y bien mantenidos, materiales y equipos adecuados, y fenómenos del personal, mejora la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios.

Indicador 1. Infraestructura adecuada

La infraestructura adecuada consiste en entornos físicos que permiten a las instituciones brindar a los usuarios el servicio que desean y que la higiene, el orden, la iluminación y la ventilación en las oficinas también influyen en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio (Alfatafta et al., 2025).

De manera similar, la presencia de infraestructura suficiente genera en los usuarios sentimientos de seguridad y comodidad al recibir servicios. Además, señalan que la disposición ordenada del mobiliario y la disponibilidad de espacio suficiente y adecuado ayudan a la realización de los procesos y mejoran la imagen institucional ante los usuarios (Minja et al., 2024).

En este sentido, una infraestructura adecuada constituye un componente fundamental para garantizar una atención eficiente y satisfactoria a los usuarios de una institución. Asimismo, la disponibilidad de espacios seguros, limpios, señalizados y organizados facilita el desarrollo de las actividades administrativas y contribuye a reducir inconvenientes durante la prestación del servicio. Del mismo modo, ambientes confortables y funcionales generan una percepción positiva en los ciudadanos, fortaleciendo la imagen institucional y promoviendo mayores niveles de confianza.

Indicador 2 Equipamiento moderno

El equipo moderno se refiere a las ayudas y herramientas tecnológicas que ayudan a responder a las necesidades de los usuarios. Así, proponen que la presencia de computadoras, software moderno y buen equipo ayuda a procesar las tareas de la administración y mejora la calidad de los servicios (Setiono & Hidayat, 2022).

Sin embargo, la presencia de equipo moderno determina la evaluación que hacen los usuarios del servicio recibido, ya que ayuda a ofrecer un servicio de manera ágil, sistemática y segura. Además, especifican que la presencia de tecnología adecuada ayuda a reducir errores y ahorrar tiempo en la realización de las tareas administrativas (Tjendana & Pranitasari, 2024).

Por otra parte, contar con equipamiento moderno permite optimizar los procesos internos y elevar la calidad de los servicios brindados a la población. En ese contexto, la incorporación de tecnologías actualizadas favorece la reducción de tiempos de espera, minimiza errores operativos y mejora la eficiencia en la atención de trámites. Asimismo, la disponibilidad de equipos en buen estado evidencia el interés institucional por adaptarse a las necesidades actuales de los usuarios y ofrecer una experiencia de servicio más satisfactoria.

Indicador 3. Presentación del personal

La presentación del personal es un elemento importante de la calidad del servicio, ya que la apariencia y orden del personal influyen en la imagen que la institución transmite a sus usuarios. Así, sugieren que una presentación adecuada del personal mejora la confianza y la percepción de la calidad del servicio (Ghimire et al., 2025).

En tanto, cuando los miembros del personal atienden al público (clientes), la higiene, el orden y la identificación del personal están relacionados con su presentación. Argumentan que un personal bien presentado transmite profesionalismo, y la presentación del personal también incluye el respeto y la consideración del personal hacia la seguridad del cliente, y esta presentación mejora la percepción del servicio por parte de la clientela (Hardin & Nawaningtyas, 2024).

De igual manera, la presentación del personal constituye un aspecto relevante en la percepción que los usuarios forman respecto a la calidad del servicio recibido. Además, mantener una apariencia ordenada, utilizar adecuadamente el uniforme institucional y cumplir con normas básicas de higiene personal transmite profesionalismo, responsabilidad y respeto hacia los ciudadanos. Asimismo, una adecuada presentación contribuye a consolidar una imagen institucional favorable y fortalece la confianza depositada por los usuarios en la entidad.

Dimensión 2. Fiabilidad

La fiabilidad describe la capacidad de un establecimiento para ejecutar un servicio entregándolo tal como se prometió al usuario, de manera precisa y segura. Aseguran que dicho servicio debe realizarse sin errores para garantizar que el usuario reciba un servicio que sea confiable y que satisfaga sus requisitos (Lacsina, 2026).

Asimismo, la fiabilidad describe la capacidad de un establecimiento para ejecutar servicios dentro del tiempo estipulado y explicar los procedimientos para la resolución, y que el personal comprende los procedimientos y funciones a realizar. Añaden que, si un establecimiento responde a sus solicitudes de servicio dentro del tiempo prometido y con explicaciones suficientes, los usuarios ganan confianza en los servicios ofrecidos (Manurung et al., 2026).

Por consiguiente, la fiabilidad es una dimensión que permite evaluar la capacidad de una institución para prestar servicios de manera correcta, consistente y conforme a los compromisos asumidos con los usuarios. Además, la exactitud en los procedimientos y la entrega de información veraz favorecen el fortalecimiento de la confianza ciudadana y reducen la probabilidad de errores administrativos. Del mismo modo, una institución que demuestra fiabilidad en sus actuaciones mejora su reputación y genera mayores niveles de satisfacción entre quienes reciben sus servicios.

Indicador 1. Exactitud en trámites

La precisión en los procedimientos describe la capacidad de un establecimiento para ejecutar correctamente los procedimientos administrativos sin error. Aseguran que los usuarios esperan recibir un servicio adecuado, preciso y eficiente durante todo el proceso desde el primer contacto (Setiono & Hidayat, 2022).

En tanto, la precisión en los procedimientos describe la correcta realización de los procedimientos solicitados y la entrega correcta de los documentos o información a los ciudadanos. Aseguran que la reducción de errores y la correcta realización de los procedimientos administrativos aumentan la confianza de los usuarios en los servicios ofrecidos por el establecimiento (Tjendana & Pranitasari, 2024).

Por consiguiente, la exactitud en la realización de trámites representa un elemento esencial para asegurar la fiabilidad de los servicios proporcionados por una institución. En efecto, la correcta ejecución de procedimientos administrativos evita retrasos, disminuye la ocurrencia de errores y reduce la necesidad de realizar gestiones adicionales por parte de los usuarios. Asimismo, brindar resultados precisos desde el primer momento incrementa la percepción de eficiencia y favorece una valoración positiva de la gestión institucional.

Indicador 2. Información confiable

La información confiable es la capacidad de una institución para proporcionar información clara, correcta y veraz a los usuarios durante la prestación de un servicio. Aquí, entienden que los usuarios esperan que la institución les proporcione la información necesaria sobre los pasos, indicaciones y requisitos del proceso que deben realizar dentro de la institución (Alfatafta et al., 2025).

Asimismo, la información confiable es la seguridad y confianza que el personal demuestra cuando atiende a los usuarios. También mencionan que, si la información proporcionada es correcta y clara, ayuda a eliminar errores y dudas respecto a los diferentes procesos administrativos y aumenta la percepción del servicio por parte de los usuarios (Minja et al., 2024).

En esa misma línea, proporcionar información confiable resulta indispensable para que los usuarios puedan desarrollar sus trámites con seguridad y confianza. Además, la información ofrecida debe caracterizarse por ser clara, coherente, actualizada y acorde con las disposiciones vigentes, permitiendo resolver adecuadamente las consultas de la ciudadanía. Del mismo modo, la uniformidad en las orientaciones brindadas por el personal contribuye a disminuir la incertidumbre y mejora la experiencia de atención recibida.

Indicador 3 Entrega oportuna de documentos

La entrega oportuna de documentos como la capacidad de una institución para atender y entregar solicitudes administrativas dentro de los plazos establecidos. Indican que los usuarios esperan que la institución entregue los documentos solicitados en los plazos comunicados y que los documentos no lleguen tarde a los usuarios, causándoles molestias (Setiono & Hidayat, 2022).

Asimismo, la entrega oportuna de documentos se refiere a la eficacia y orden de los procesos que tiene la administración de una institución. También señalan que, si los servicios solicitados se entregan a los usuarios dentro del plazo establecido, la confianza y evaluación del servicio ofrecido por la institución se incrementan en gran medida (Tjendana & Pranitasari, 2024).

En tanto, la entrega puntual de documentos ayuda a mejorar la percepción general de la fiabilidad del servicio por parte de los clientes, ya que facilita la entrega ordenada y oportuna del servicio. También mejora los niveles de satisfacción y confianza de los clientes, que en este caso son los ciudadanos, respecto al servicio ofrecido por las instituciones públicas.

Dimensión 3. Capacidad de respuesta

Existe una fuerte correlación entre la capacidad de respuesta del personal de servicio a las solicitudes y la percepción general de calidad del servicio otorgada a los ciudadanos. Argumentan que el servicio rápido y efectivo del personal es un determinante de la percepción positiva general que los ciudadanos tienen de la institución (Hardin & Nawaningtyas, 2024).

Además, ser receptivo es una combinación de la disposición del personal para servir y la prontitud con la que brindan el servicio a los ciudadanos. Argumentan que ser receptivo a las solicitudes de los ciudadanos es un elemento clave para construir confianza y satisfacción en los ciudadanos (Yang et al., 2024).

Por su parte, la capacidad de respuesta refleja el nivel de disposición de una institución para atender oportunamente las solicitudes, consultas y requerimientos de los usuarios. Asimismo, la implementación de mecanismos que faciliten el acceso a los servicios y el fortalecimiento de la credibilidad institucional permiten brindar una atención más eficiente y cercana a la ciudadanía. De esta manera, una adecuada capacidad de respuesta favorece la satisfacción de los usuarios y contribuye al fortalecimiento de la confianza en la entidad.

Indicador 1. Rapidez de atención

La rapidez de atención está relacionada con la capacidad del personal para resolver consultas, orientar a los usuarios y desarrollar los procedimientos administrativos en el menor tiempo posible. Asimismo, indican que una atención rápida contribuye a mejorar la percepción y satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio brindado por la institución pública (Tarigan et al., 2025).

Por otra parte, señalan que, la prestación del servicio se basa en la puntualidad de la capacidad de respuesta del personal y en el cumplimiento de las solicitudes realizadas por los ciudadanos. Indican que la prestación del servicio depende de la capacidad del personal para resolver consultas, guiar y realizar solicitudes relacionadas con el servicio en el menor tiempo posible y de manera efectiva (Zygiaris et al., 2022).

En tanto, la velocidad del servicio es un componente vital de la capacidad de respuesta. Ofrece una oportunidad de prestar el servicio de manera oportuna y ordenada. También ayuda a reducir el tiempo de espera de los clientes para el servicio. Permite al personal de servicio satisfacer las necesidades de los clientes en tiempo oportuno, lo que mejora la confianza y satisfacción del cliente.

Indicador 2. Disponibilidad del personal

La disponibilidad del personal se refiere a la preparación y disposición de los trabajadores para asistir y prestar servicio a los usuarios cuando estos lo requieran. Es en este contexto que se espera que el personal proporcione atención oportuna y el apoyo necesario durante los trámites que los usuarios requieran (Minja et al., 2024).

Por otro lado, la disponibilidad significa que el personal debe estar listo para apoyar la solicitud de servicio de un cliente y hacerlo de manera oportuna. También reconocen que ofrecer el servicio sin demora a los clientes mejora la percepción del servicio por parte de estos (Zygiaris et al., 2022).

De lo anterior, se puede concluir que, dentro de la dimensión de capacidad de respuesta, la disponibilidad del personal es fundamental para ofrecer un servicio organizado

que satisfaga a los clientes. Contar con personal que esté disponible para servir y apoyar a los clientes mejora su satisfacción y confianza en el servicio proporcionado.

Dimensión 4. Seguridad

La seguridad abarca la confianza y tranquilidad que el personal infunde mientras los usuarios reciben la atención necesaria. En este sentido, consideran que los ciudadanos esperan que se les proporcione información precisa, orientación adecuada y un tratamiento que infunda confianza al realizar sus trámites administrativos (Aprina et al., 2024).

Por otro lado, la seguridad abarca el conocimiento, las habilidades y la disposición positiva del personal para atender a los usuarios. También señalan que cuando el personal explica el curso de los trámites administrativos, los ciudadanos tienden a creer en el servicio y en la institución pública (Tjendana & Pranitasari, 2024).

En tanto, esto resulta lógicamente en que la seguridad, como parte integral de la dimensión del servicio, es esencial para fomentar la confianza y seguridad de los usuarios. Además, la asistencia adecuada, la información precisa y el asesoramiento oportuno aumentan la satisfacción y percepción de calidad del servicio brindado por una entidad pública.

Indicadores 1. Conocimiento del servicio

El conocimiento del servicio es la capacidad del personal para comprender y manejar adecuadamente los servicios brinda la institución para los usuarios. En este sentido, se indica que los ciudadanos esperan recibir orientación clara, precisa y oportuna durante la prestación del servicio (Rahmatia et al., 2025).

Asimismo, el conocimiento del servicio implica la preparación del personal para responder consultas y ofrecer respuestas precisas. Además, los autores argumentan que los miembros del personal que poseen un entendimiento de los procesos administrativos de la organización generan mayor seguridad y confianza en la clientela respecto al servicio ofrecido (Alfatafta et al., 2025).

Como se explica, el conocimiento del servicio es relevante en el contexto de la dimensión de seguridad, ya que implica la provisión de un servicio de calidad y confiable a

los usuarios. Además, la presencia de personal preparado y conocedor mejora la percepción y satisfacción de los usuarios respecto al servicio brindado por la organización pública.

Indicadores 2 Seguridad en trámites

La seguridad en los procedimientos proviene de la confianza que una organización infunde al ejecutar los trámites administrativos de manera correcta y segura. En este sentido, los autores mencionan que los usuarios anticipan la ejecución de los procedimientos administrativos de forma libre de errores y que garantice la protección adecuada de la información confidencial de los usuarios (Setiono & Hidayat, 2022).

Además, la seguridad en los procedimientos abarca transparencia, confianza y el cumplimiento correcto de los procedimientos administrativos de una organización. También señalan que la percepción de orden, responsabilidad y protección de la información de los usuarios durante el proceso de atención incrementa la confianza de los usuarios en el servicio ofrecido por la organización pública (Minja et al., 2024).

Para comenzar, uno de los elementos de la dimensión de seguridad es la seguridad de los procesos. Esto permite a los usuarios tener tranquilidad y mayor confianza al realizar sus trámites administrativos. Además, brindar una atención responsable y segura mejora la percepción y satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio brindado por la institución.

Indicadores 3. Credibilidad institucional

La credibilidad institucional se construye cuando una entidad pública proporciona atención transparente, responsable y eficiente, otorga confianza y seguridad a los usuarios y, de este modo, se construye la credibilidad institucional. En esta línea de ideas, los autores señalan que los ciudadanos esperan que las instituciones realicen procesos y proporcionen instrucciones claras respecto a los procedimientos administrativos (Dzakwan & Ubit, 2025).

Por otro lado, la credibilidad institucional es la imagen, integridad y confianza que la institución tiene en ojos de los usuarios. Además, afirman que los ciudadanos evalúan de manera más positiva el servicio prestado por la institución pública cuando el personal actúa con responsabilidad, respeto y profesionalismo (Soraya et al., 2025).

De esto se puede concluir que, dentro de la dimensión de seguridad, construir credibilidad institucional es fundamental para fortalecer la confianza de los usuarios respecto

al servicio brindado. Además, avanzar en la prestación de servicios transparentes, eficientes y responsables es esencial para potenciar la percepción y satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios de la institución pública.

Dimensión 5. Empatía

La empatía se manifiesta cuando el personal ofrece un servicio amistoso, respetuoso y personalizado, se dice que la atención se ofrece con un sentido de empatía. En esta línea de ideas, los autores señalan que los ciudadanos esperan ser atendidos con amabilidad, consideración y disposición a ayudar durante sus trámites administrativos (Rahmatia et al., 2025).

Por otra parte, la empatía se relaciona con el interés y la atención especial de los empleados dirigida a cada usuario, con el objetivo de comprender sus necesidades y proponer respuestas adecuadas. Además, describen que, si los empleados tratan a los clientes con benevolencia y cortesía, los clientes mejoran su evaluación del servicio y de la institución (Aprina et al., 2024).

De esto se deduce que la presencia de empatía se valora como el refuerzo de la dimensión del servicio en particular, ya que fortalece el vínculo entre el prestador del servicio y el destinatario del mismo. Además, la cortesía, el respeto y la disposición en el servicio son percibidos como aspectos positivos por los destinatarios del servicio, por lo que el nivel de confianza y satisfacción con los servicios de la institución pública se incrementa.

Indicadores 1. Amabilidad del personal

La amabilidad del personal comprende la actitud cortés, respetuosa y completamente atenta del servicio ofrecido a los usuarios. En consecuencia, se entiende que un ciudadano desea ser el centro de toda atención y ser tratado de forma que sea tanto cómoda como satisfactoria, especialmente cuando el ciudadano realiza trámites relacionados con el servicio (Ghimire et al., 2025).

Asimismo, la amabilidad del personal comprende la disposición positiva y la disposición del personal y el interés dirigido hacia los usuarios. Añaden que el personal que muestra cortesía a los clientes y demuestra interés en ayudar mejora la percepción del servicio por parte de la clientela en la institución pública (Minja et al., 2024).

Las interacciones amistosas con el personal son pertinentes en relación con la dimensión de empatía. Participan en la conexión entre la institución y los usuarios. Además, las interacciones respetuosas y amigables mejoran la satisfacción de los usuarios y la confianza percibida en la fiabilidad del servicio ofrecido.

Indicadores 2 Atención personalizada

La atención personalizada requiere que el personal esté equipado para asistir a los usuarios con sus necesidades y demandas únicas. Respecto a esto, se asume que los usuarios desean apoyo, interés y sensibilidad en el desarrollo de sus actividades administrativas (Zygiaris et al., 2022).

Por otro lado, la atención personalizada se refiere al interés que el personal muestra en ofrecer una escucha solidaria, orientación y resolución de problemas. También se establece que cuando los miembros del personal brindan atención personalizada y muestran entusiasmo por ayudar, los usuarios obtienen una evaluación positiva del servicio ofrecido por la organización pública (Alfatafta et al., 2025).

La atención personalizada dentro de la dimensión de empatía expresa que los usuarios son valorados y que sus necesidades son entendidas durante la prestación del servicio. Brindar dicha atención junto con el apoyo necesario para satisfacer las necesidades expresadas mejora la satisfacción y confianza de los usuarios en el servicio ofrecido.

Variable 2. Satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario describe el grado en que las necesidades y/o expectativas de las personas se cumplen después de interactuar con un proveedor de servicios. La satisfacción, en su opinión, es una función de las expectativas de los clientes en relación con el servicio/asistencia brindada durante la entrega del servicio en la transacción del negocio/necesidades del cliente (Chan et al., 2020).

Por otro lado, enfatizan que la satisfacción del usuario abarca la prontitud en la prestación del servicio, el trato brindado por el personal de servicio, la resolución de la inquietud por parte del proveedor de servicios y la seguridad de que el proveedor de servicios exhibe. Se observa que el servicio ofrecido por una institución pública es percibido

positivamente por los usuarios cuando se les proporciona un servicio de manera eficaz, agradable y ordenada (Hildawati et al., 2026).

En tanto, la satisfacción del usuario es una variable clave del servicio público porque refleja cómo se percibe el servicio ofrecido al público y en qué medida este está satisfecho. La prontitud, eficacia y amabilidad de un servicio público son indicadores importantes de la percepción, confianza y satisfacción del público respecto a ese servicio público.

Características de la satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario constituye un aspecto fundamental para evaluar el desempeño de las organizaciones prestadoras de servicios, debido a que permite conocer el grado en que las expectativas de los usuarios han sido atendidas. Una de sus características es el cumplimiento de expectativas, el cual se manifiesta cuando la experiencia percibida por el usuario coincide o supera aquello que esperaba recibir antes de acceder al servicio. Asimismo, se destaca la percepción de calidad, entendida como la valoración que realiza el usuario respecto a la eficiencia, oportunidad y adecuación del servicio recibido, elementos que influyen directamente en su nivel de satisfacción (Chan et al., 2020).

Asimismo, se consideran como características de la satisfacción del usuario la atención personalizada, la accesibilidad de los servicios y la confianza generada durante la interacción con la institución. También se sostiene que la amabilidad del personal, la disposición para resolver inquietudes y la capacidad para proporcionar información clara y precisa favorecen experiencias positivas en los usuarios. Además, la rapidez en la atención, el cumplimiento de los compromisos asumidos y la posibilidad de acceder a servicios oportunos contribuyen a consolidar una percepción favorable sobre el desempeño institucional (Desmal et al., 2022).

Por consiguiente, las características de la satisfacción del usuario permiten identificar las fortalezas y debilidades de las organizaciones en relación con la experiencia de quienes reciben sus servicios, ya que constituyen un indicador relevante para medir el grado de aceptación de las prestaciones ofrecidas. Asimismo, las instituciones que buscan incrementar los niveles de satisfacción de sus usuarios deben implementar estrategias orientadas a mejorar la atención personalizada, fortalecer la confianza, garantizar el

cumplimiento de expectativas y ofrecer servicios accesibles, oportunos y acordes con las necesidades de la población.

Dimensión 1. Atención recibida

La atención recibida como la evaluación que hacen los usuarios del servicio ofrecido por el personal durante la transacción del negocio de los usuarios con la institución. En este sentido, identifican el servicio ofrecido de manera agradable, la prontitud del servicio y la disposición del personal para ayudar como los principales determinantes de la satisfacción del ciudadano (Ge et al., 2021).

Por otra parte, la atención recibida depende de la capacidad del personal para guiar, escuchar y resolver las necesidades de los usuarios. Afirman además que los empleados que brindan una atención amable, ordenada y efectiva contribuyen a que los ciudadanos formen una percepción positiva del servicio proporcionado por la correspondiente institución pública (Zhou et al., 2025).

Esto demuestra que la atención recibida ayuda a medir la satisfacción del usuario, ya que ofrece la percepción del servicio proporcionado por la institución desde el punto de vista de los ciudadanos. Además, la prestación de un servicio puntual, cortés y efectivo ayuda a construir un mayor nivel de satisfacción y confianza del usuario.

Indicadores 1. Comunicación efectiva

La comunicación efectiva es la capacidad del personal para ofrecer a los usuarios información clara, concisa y comprensible durante el proceso de atención al cliente. También sostienen que los ciudadanos esperan recibir comunicaciones e instrucciones que les proporcionen una comprensión clara y comprensible de los pasos y requisitos de los respectivos procesos administrativos (De Matteis et al., 2023).

Por otro lado, la comunicación efectiva es la capacidad del personal para escuchar, guiar y responder a las consultas de los usuarios de manera cortés y oportuna. También sostienen que el nivel de confianza y la percepción del servicio de la institución pública de los ciudadanos se aumentan cuando el personal ofrece información clara y comprensible (Chan et al., 2020).

En tanto, la comunicación efectiva es fundamental para la atención recibida porque desarrolla la relación entre el personal y el usuario. Además, una información clara y suficiente mejora la satisfacción y confianza de los ciudadanos en el servicio de la entidad.

Indicadores 2. Orientación adecuada

La orientación adecuada es la capacidad del personal para explicar y atender de manera apropiada las necesidades de los usuarios al realizar sus procesos administrativos. Dentro de este marco, los ciudadanos esperan recibir respuestas inmediatas y detalladas a sus consultas y/o desafíos presentados a la institución (Ge et al., 2021).

Por otro lado, la orientación adecuada está relacionada con la disposición del personal para escuchar, comunicar y atender las necesidades de los ciudadanos de manera eficiente. En la misma línea, argumentan que, al proporcionar la información y el apoyo adecuados a los ciudadanos durante sus procesos administrativos, el personal genera una percepción mejorada del servicio que han recibido (Handayani et al., 2025).

Se puede concluir que, dentro de la atención recibida, la orientación adecuada es de suma importancia, ya que ayuda a los usuarios a realizar sus procesos administrativos con un mayor grado de seguridad. Además, la provisión de información y apoyo claros mejora la satisfacción, percepción y consideración que los ciudadanos tienen respecto al servicio ofrecido por la institución pública.

Indicadores 3. Interés en resolver problemas

El interés en solucionar problemas es la capacidad del personal para escuchar, comprender los problemas y necesidades de los usuarios y apoyar la demanda con una solución adecuada. De la misma manera, expresan que cuando el personal muestra interés y voluntad para resolver los problemas planteados por los usuarios, se genera una mejor percepción del servicio en la institución pública (Spink et al., 2021).

Por otro lado, el interés en solucionar problemas se demuestra por la disposición del personal para asistir a los usuarios y ofrecerles soluciones que aborden los problemas que experimentan durante la prestación del servicio. En este sentido, se considera que los usuarios esperan ser asistidos y recibir respuestas oportunas cuando enfrentan problemas durante sus procedimientos administrativos (Ge et al., 2021).

En este contexto, está claro que el interés en solucionar problemas tiene un significado relevante en el servicio prestado, ya que ofrece asistencia de manera oportuna y eficiente según la demanda de los usuarios. Además, la provisión de soluciones oportunas y adecuadas fomenta la mejora en la satisfacción y confianza de los usuarios en el servicio brindado.

Dimensión 2. Calidad percibida

La calidad percibida en el contexto de las evaluaciones de los usuarios sobre los servicios que reciben en relación con sus expectativas y experiencias. Los ciudadanos evalúan las dimensiones del servicio, incluyendo, pero no limitado a, la eficiencia, el trato de los empleados, la rapidez del servicio y la organización general de los procesos administrativos de la institución (Uzir et al., 2021).

Por otro lado, la calidad percibida en el contexto de la impresión general y las opiniones que los usuarios construyen sobre los servicios proporcionados por las organizaciones públicas. Los ciudadanos tienden a desarrollar percepciones positivas de la calidad del servicio cuando reciben un servicio organizado y llevado a cabo de manera eficiente (Desmal et al., 2022).

La calidad percibida es una dimensión importante de la satisfacción del usuario, ya que captura la percepción de la calidad del servicio de los ciudadanos. Desde una perspectiva general, los ciudadanos están más inclinados a confiar y a estar más satisfechos con los servicios públicos cuando son eficientes, oportunos y corteses.

Indicadores 1. Eficiencia del servicio

La eficiencia del servicio es la capacidad de una institución para atender las necesidades de los usuarios de manera organizada y con el nivel de satisfacción requerido. En este sentido, los ciudadanos desean lograr sus objetivos administrativos en el proceso con resultados satisfactorios y sin retrasos innecesarios (Tuncer et al., 2020).

Asimismo, la eficiencia del servicio con la ejecución óptima de los procesos administrativos y la capacidad de los empleados para atender satisfactoriamente a los usuarios. Aseguran que cuando una organización entrega servicios con eficiencia, los

usuarios desarrollan una evaluación más favorable y un mayor grado de satisfacción con la organización pública (Handayani et al., 2025).

De esta manera, la eficiencia del servicio constituye un elemento esencial dentro de la dimensión de calidad percibida, ya que ofrece el servicio a los usuarios de manera más rápida y ordenada. Además, la correcta ejecución de los procesos administrativos contribuye a mejorar la percepción y el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados por la organización pública.

Indicadores 2. Accesibilidad de servicios

La accesibilidad al servicio es la provisión de instalaciones por parte de una organización que permite a los usuarios obtener fácilmente y de manera rápida los servicios y realizar las gestiones administrativas requeridas. Sostienen que los usuarios demandan servicios ordenados, en horarios adecuados y disponibles cuando se necesitan (Hildawati et al., 2026).

Por otro lado, la accesibilidad al servicio con la simplicidad para obtener la información requerida, llegar a las oficinas y recibir el servicio necesario. Aseguran que, en el caso de que una organización proporcione servicios accesibles, adecuados y de mayor calidad, entonces la percepción de calidad de los servicios por parte de los usuarios se verá mejorada (Desmal et al., 2022).

Por su parte, la accesibilidad de los servicios constituye una condición necesaria para garantizar que todas las personas puedan acceder a la atención de manera oportuna y sin barreras innecesarias. Asimismo, la implementación de diversos canales de comunicación, horarios adecuados y procedimientos simplificados facilita la interacción entre la institución y los usuarios. De esta manera, una mayor accesibilidad contribuye a elevar los niveles de satisfacción ciudadana y fortalece la percepción de cercanía con la entidad.

Indicadores 3. Cumplimiento de expectativas

El cumplimiento de expectativas es la medida en que el servicio proporcionado satisface las necesidades y deseos de los usuarios antes de recibirlo. Argumentan que los ciudadanos desean recibir un servicio que sea eficiente, oportuno y relevante para el contexto en cada etapa del proceso administrativo (Desmal et al., 2022).

Asimismo, el cumplimiento de expectativas tiene que ver con la evaluación que hacen los usuarios del servicio después de contrastar la expectativa con el servicio real. También mencionan que el cumplimiento de la promesa y la prestación de un servicio de calidad se traducen en una evaluación positiva y satisfacción del servicio por parte de los ciudadanos (Nguyen et al., 2021).

Por lo tanto, se puede afirmar que el cumplimiento de expectativas es una dimensión de la calidad percibida del servicio que se refiere a la evaluación de los ciudadanos respecto al servicio. Además, la provisión de un servicio que sea eficiente y sistemático, y que satisfaga las necesidades de los ciudadanos, es un aporte tanto a la satisfacción como a la percepción de la calidad del servicio ofrecido por la entidad pública.

Dimensión 3. Confianza institucional

La confianza institucional es la percepción que tienen los ciudadanos de la transparencia, seguridad y credibilidad de una entidad pública. Asimismo, se considera que los ciudadanos construyen confianza en los servicios de una institución cuando opera de manera transparente y cumple sus compromisos (Van de Walle & Migchelbrink, 2020).

Por otro lado, la confianza en una institución está relacionada con cómo los usuarios evalúan la atención que reciben y la coherencia entre las promesas de la institución y sus acciones. Añade que la confianza se refuerza mediante una atención eficiente, segura y responsable. Este tipo de atención también contribuye a una imagen institucional positiva (Atasoy et al., 2025).

De lo anterior, es evidente que la confianza institucional es una dimensión crítica de la calidad del servicio, ya que ayuda a fortalecer el vínculo entre la institución y sus ciudadanos. Además, una gestión caracterizada por la transparencia, la seguridad y la eficiencia mejora la percepción positiva y la confianza que los ciudadanos tienen en la institución pública.

Indicadores 1. Honestidad institucional

La honestidad institucional es la calidad de una conducta transparente, ética y responsable de una institución pública en el cumplimiento de sus responsabilidades. En este

sentido, una institución transparente y respetuosa de las normas genera confianza en los ciudadanos (Syadiyah et al., 2024).

Por otro lado, la honestidad institucional se encuentra estrechamente vinculada con la calidad institucional, la imparcialidad administrativa y la percepción que tienen los ciudadanos respecto al comportamiento de las organizaciones públicas. Asimismo, una gestión honesta ayuda a fortalecer la relación de la entidad con sus ciudadanos mediante la prestación de servicios confiables (Van de Walle & Migchelbrink, 2020).

En tanto, la honestidad institucional sienta las bases para la confianza de los usuarios públicos, ya que respalda una conducta ética, transparente y responsable en los servicios de la institución pública. Asimismo, la honestidad de una institución es la conducta de sus empleados, y los procesos y acciones de la institución mantienen la ausencia de desafíos a la transparencia y a la confianza de sus usuarios. Añade que dicha conducta tiene un impacto positivo en la reputación de la institución.

Indicadores 2. Transparencia administrativa

Se refiere a la capacidad de la institución pública para ofrecer información relacionada con las decisiones y/o actividades de la institución de manera clara, honesta y fácilmente accesible. En este sentido, la gestión de los recursos públicos, así como los procesos y actividades llevados a cabo por la institución, y los servicios resultantes ofrecidos al público, contribuyen en gran medida a la confianza de los ciudadanos en el servicio público (Handayani, 2025).

Asimismo, la transparencia administrativa permite que los ciudadanos conozcan, supervisen y comprendan las acciones desarrolladas. Cada institución tiene la responsabilidad de divulgar completamente sus actividades y evitar prácticas que sean vagas o que resulten en la retención de información (Meriç & Öz, 2025).

En consecuencia, la transparencia administrativa es fundamental para fortalecer la confianza institucional, debido a que garantiza que los procesos sean claros, accesibles y comprensibles para los usuarios, mejorando así la relación entre la institución y la ciudadanía.

Indicadores 3. Credibilidad institucional

Se refiere al nivel de confianza que los usuarios tienen en una entidad pública basado en el cumplimiento de sus funciones y la coherencia entre sus responsabilidades y su desempeño. En este sentido, la credibilidad de una institución se fortalece cuando sus acciones son coherentes, transparentes y orientadas a cumplir con sus obligaciones hacia los ciudadanos (Syadiyah et al., 2024).

Por otro lado, la credibilidad institucional tiene que ver con la buena percepción que los ciudadanos poseen de la capacidad de la entidad para brindar un servicio confiable y eficiente, y que cuando una institución se comporta de manera responsable y transparente, mejora su reputación y aumenta la confianza de los ciudadanos. Por esta razón, la credibilidad institucional es fundamental en el ámbito de la confianza pública, ya que permite a los ciudadanos construir una valoración positiva de la entidad y confiar en sus procesos y resultados, siempre que exista coherencia entre lo que se dice y lo que se hace (Atasoy et al., 2025).

En consecuencia, la credibilidad institucional desempeña un papel determinante en la consolidación de relaciones de confianza entre la entidad y la población usuaria. Además, el cumplimiento de compromisos asumidos, la transparencia en la gestión y la coherencia entre las acciones realizadas y la información proporcionada favorecen una imagen positiva de la institución. Asimismo, una organización percibida como confiable promueve una mayor participación ciudadana y mejora la valoración de la calidad de los servicios ofrecidos.

Indicadores 4. Confianza en trabajadores

La confianza en los trabajadores denota la seguridad que los usuarios tienen en el personal de la institución pública respecto a su desempeño, responsabilidad y la forma en que tratan a los usuarios. En este sentido, la confianza de los usuarios se incrementa cuando el personal público es competente, ético y está dispuesto a atender las necesidades de los ciudadanos (Nguyen et al., 2021).

Asimismo, la confianza en el personal institucional depende de la calidad del servicio y de la capacidad del personal para gestionar los procedimientos de forma eficiente y clara. También afirma que el buen desempeño del personal afecta positivamente la confianza en el servicio y en la institución, así como su reputación (Atasoy et al., 2025).

Por lo tanto, la confianza en el personal es un componente instrumental de la confianza en la institución, ya que mejora la relación entre la institución y los usuarios, dado que el personal atiende a los usuarios con sentido de responsabilidad, respeto y dedicación.

Marco Conceptual

Usuario

Un usuario es cualquier persona que accede a un servicio con un propósito específico y espera recibir un servicio adecuado basado en su necesidad. En los servicios públicos, son el objetivo principal de las actividades del servicio público y una métrica crítica para evaluar la calidad del servicio prestado (Hildawati et al., 2026).

Expectativas

Las expectativas son las ideas o modelos mentales sobre el servicio que los usuarios tienen antes de interactuar con la institución de servicio. Estas expectativas pueden estar informadas por experiencias pasadas, comentarios o evaluaciones realizados por otras personas, o por la información ofrecida por el proveedor del servicio (Handayani et al., 2025).

Percepción

La percepción es la evaluación que los usuarios hacen sobre el servicio ofrecido en función de la calidad que han experimentado. La percepción se correlaciona directamente con el nivel de satisfacción y la valoración del servicio público o privado ofrecido (Rahmatia et al., 2025).

Servicio Público

El servicio público se define como la totalidad de las actividades que ofrece una institución de servicio público para responder a las necesidades de una comunidad y mejorar el bienestar de la sociedad. Las actividades de servicio público deben ofrecerse basándose en los principios de un servicio de calidad que sea efectivo, eficiente, oportuno y sensible a las necesidades del ciudadano (Zhou et al. 2025).

Gestión Pública

La gestión pública se refiere a las actividades, técnicas y métodos que emplean las organizaciones del sector público para organizar los servicios y recursos que se ofrecen en beneficio de la comunidad. Una gestión efectiva mejora la calidad de la organización y los servicios ofrecidos, así como la confianza y participación de los ciudadanos (Syadiyah et al., 2024).

Procesos Administrativos

Los procesos administrativos involucran una serie de pasos estructurados en la gestión en lo que respecta a la planificación, implementación, dirección, control y evaluación de actividades en una organización. La correcta aplicación de los procesos administrativos ayuda a optimizar recursos, minimizar errores y mejorar la atención a clientes/usuarios. (Handayani, 2025).

Ciudadanía

Las personas que constituyen una sociedad y tienen derechos y deberes según el orden legal vigente se refieren como ciudadanas. Dentro del ámbito de los servicios públicos, tienen un papel activo en la evaluación del desempeño de las instituciones y en establecer una relación con las agencias estatales (Atasoy et al., 2025).

Institución Pública

Una institución pública se refiere a una organización que el Estado establece para satisfacer una demanda social mediante el suministro de bienes y servicios a la comunidad. Su legitimidad operativa se basa en el nivel de transparencia, eficacia y confianza que la ciudadanía le otorga (Van de Walle & Migchelbrink, 2020).

Experiencia del Usuario

La experiencia del usuario son las impresiones, sentimientos y evaluaciones que se forman antes, durante y después del uso de un servicio. Una experiencia positiva está asociada con un alto nivel de satisfacción, confianza y aceptación de la institución que proporciona el servicio (Desmal et al., 2022).

Valor Percibido

El valor percibido es el valor que los usuarios atribuyen a un servicio en función del costo, tiempo y esfuerzo que han invertido para obtenerlo. Cuando los usuarios atribuyen un valor a un servicio que supera sus expectativas, es más probable que estén satisfechos y sean leales a la institución que proporciona el servicio (Uzir et al., 2021).

2.3. Hipótesis

La presente investigación no formuló hipótesis debido a que el nivel de investigación es descriptivo, solo se limitó a caracterizar las variables en estudio. De acuerdo con Romero et al. (2024), la formulación de hipótesis está determinada por el tipo y alcance de la investigación, siendo más pertinente en estudios correlacionales, explicativos o predictivos, orientados a verificar relaciones o prever el comportamiento de las variables. Por ello, al corresponder la presente investigación a un estudio descriptivo, no se considera necesaria la formulación de hipótesis.

III. Metodología

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

La investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo.

Tipo de investigación

Esta investigación se clasifica como aplicada porque estuvo destinada a resolver un problema relacionado con la prestación del servicio de la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari. Este tipo de investigación utiliza fundamentos científicos y teóricos para proponer alternativas para la resolución de problemas específicos que afectan el trabajo de organizaciones públicas y privadas. También busca producir resultados prácticos que mejoren los procesos institucionales y los servicios ofrecidos a la ciudadanía (Romero et al., 2024).

Por consiguiente, esta investigación fue aplicada en cuanto ayudó a diagnosticar el estado de la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Territorial con el fin de diseñar una propuesta que mejoró la calidad del servicio y fortaleció la relación de la entidad con los administrados y mejoró la percepción de los servicios de la municipalidad.

Enfoque: Cuantitativo

Este estudio se alinea con la metodología cuantitativa dado que la información con la que se trabajará se valorará numéricamente y se obtendrá mediante la aplicación de cuestionarios estructurados a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Territorial. El uso de esta metodología permite la recopilación, el procesamiento y la interpretación de datos de manera objetiva y sistemática, facilitando el estudio de ciertas características (variables) mediante la aplicación de técnicas estadísticas pertinentes que respaldan la adquisición de resultados verificables y comparables (Espinoza et al., 2023).

Además, el uso de la metodología cuantitativa facilitó la evaluación de las dimensiones e indicadores de las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario, con la aplicación de una escala de medición tipo Likert, lo que permitió la elaboración de

tablas y figuras estadísticas que describieron la situación del servicio municipal y fueron la base para el desarrollo de la propuesta de mejora del servicio.

Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo – de propuesta.

Descriptivo

La investigación fue de nivel descriptivo ya que buscó identificar, caracterizar y analizar las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari. Estudiar la descripción de los fenómenos tal como ocurren en la realidad permite observar los hechos sin modificar las condiciones en que se producen y brindará información detallada sobre las características más relevantes de los fenómenos (Espinoza et al., 2023).

Este estudio analizó la prestación del servicio en relación con lo tangible, lo confiable, lo sensible, lo seguro y lo empático; y respecto a la atención recibida, la calidad percibida del servicio y la confianza en la institución. Esto ayudó a interpretar cómo perciben los usuarios del servicio municipal el servicio ofrecido.

De propuesta

Este estudio fue de propuesta ya que incluirá un plan de mejora de la calidad de servicio para elevar la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Territorial. Este tipo de estudio se basa en la investigación de un contexto particular, reconoce las restricciones más relevantes presentes y ofrece soluciones alternativas factibles que apoyan la mejora de la gestión de una institución (Huaman et al., 2022).

Los resultados que se obtuvieron en este estudio ayudaron a identificar los problemas respecto a la variable calidad de servicio como la infraestructura inadecuada, el equipamiento poco moderno, la presentación del personal, la exactitud en los trámites, la información confiable, la entrega oportuna de documentos, la rapidez de atención, la disponibilidad del personal, el conocimiento del servicio, la seguridad en trámites, la credibilidad institucional, la amabilidad del personal y la atención personalizada; frente a ello, se propusieron acciones de mejora dirigidas al mantenimiento de la infraestructura, modernización de equipos, fortalecer la imagen del personal, capacitación continua del

personal y mejora del proceso de atención al usuario. Asimismo, para la variable satisfacción del usuario, se evidenciaron problemas como la comunicación efectiva, la orientación adecuada, el interés en resolver problemas, la eficiencia del servicio, la accesibilidad de servicios, el cumplimiento de expectativas, la honestidad institucional, la transparencia administrativa, la credibilidad institucional y la confianza en trabajadores; en respuesta a esto se plantearon acciones de mejora al fortalecimiento de comunicación, ampliación canales de atención, fortalecimiento de la confianza mediante atención eficiente, oportuna y centrada a las necesidades del ciudadano.

Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental transversal.

No experimental

La investigación fue de diseño no experimental porque no se manipularon a las variables de investigación solo se describió conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones. Este diseño facilita la observación y el estudio de los fenómenos en el contexto más conveniente para el investigador, ayudando a recopilar información precisa sobre el comportamiento de la organización que es objeto de estudio (Romero et al., 2024).

En consecuencia, los datos captados se limitaron a las percepciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio y el grado de satisfacción durante su interacción con la Subgerencia de Desarrollo Territorial, manteniendo los procesos administrativos existentes y evitando interrupciones en el marco institucional.

Transversal

Este diseño permite observar las características de las variables en un período de tiempo determinado. Un diseño transversal facilitará describir y analizar los fenómenos sociales y organizacionales de una realidad concreta basándose en una única medición de datos recientes. Este diseño ayudará a obtener una fotografía de los fenómenos de interés (Tarrillo et al., 2024).

Por lo tanto, la investigación fue de diseño transversal porque se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un fin específicamente en el año 2026.

3.2. Población

La población corresponde a componentes, individuos o unidades de análisis que comparten características y sobre las cuales el investigador busca recopilar información que cumpla con los objetivos del estudio. De manera similar, esta población corresponde al universo de estudio del cual se extraen datos para explicar el problema de investigación (Huaman et al., 2022).

Desde esta perspectiva, la población estuvo compuesta por 50 usuarios frecuentes que realizan trámites y solicitan servicios en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, en el año 2026. Según base de datos de la Municipalidad.

Criterios de Inclusión y Exclusión

Inclusión

- Usuarios frecuentes que visitan la Subgerencia de Desarrollo Territorial.
- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios que hayan recibido atención administrativa relacionada con los servicios ofrecidos por la Subgerencia.
- Usuarios que acepten ser sujetos de la investigación mediante la firma del consentimiento informado.

Exclusión

- Sin exclusión de usuarios frecuentes porque todos participaron en la investigación y firmaron el consentimiento informado.

Muestra

Una muestra es un segmento definido de la población del cual se recopila información para analizar las variables del estudio. Si la población es pequeña y el investigador tiene acceso a todos sus miembros, puede utilizar el conjunto completo de unidades de análisis, lo que contribuye a una mejor representación de la realidad que es objeto de investigación (Tarrillo et al., 2024).

En este estudio, la muestra estuvo compuesta por 50 usuarios frecuentes que realizan trámites y solicitan servicios en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, en el año 2026. Según base de datos de la Municipalidad.

Muestreo: Censal

Este fue un muestreo de tipo censal, ya que el estudio incluyó la población total que constituye el grupo de estudio. Este método se aplica cuando el número de participantes es reducido y permite a los investigadores recopilar datos de cada sujeto, resultando en hallazgos más completos y que representan de manera más fiel la situación real estudiada (Tarrillo et al., 2024).

Por lo tanto, este estudio tomó a los 50 usuarios frecuentes como la unidad de análisis, permitiendo describir de forma exhaustiva las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio y la satisfacción que experimentaron con la Subgerencia de Desarrollo Territorial.

3.3. Operacionalización de las variables

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría o valoración
Calidad de servicio	En la variable calidad de servicio se plantearon cinco dimensiones. La primera dimensión elementos tangibles, con sus indicadores: infraestructura adecuada, Equipamiento moderno y Presentación del personal. La segunda dimensión fiabilidad, con sus indicadores: exactitud en trámites, información confiable y entrega oportuna de documentos. La tercera dimensión capacidad de respuesta, con sus indicadores: rapidez de atención y disponibilidad del personal. La cuarta dimensión seguridad, con sus indicadores: conocimiento del servicio, seguridad en trámite y credibilidad institucional. Y la quinta dimensión, empatía, con sus indicadores: amabilidad del personal y atención personalizada. Asimismo, se elaboró un cuestionario con 13 ítems para la variable calidad de servicio (Yang et al., 2024).	Elementos tangibles	Infraestructura adecuada	Ordinal de tipo Likert	Nunca = 1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
			Equipamiento moderno		
			Presentación del personal		
		Fiabilidad	Exactitud en trámites		
			Información confiable		
			Entrega oportuna de documentos		
		Capacidad de respuesta	Rapidez de atención		
			Disponibilidad del personal		
		Seguridad	Conocimiento del servicio		
			Seguridad en trámite		
			Credibilidad institucional		
		Empatía	Amabilidad del personal		
			Atención personalizada		

Satisfacción del usuario	En la variable satisfacción del usuario se plantearon tres dimensiones. La primera dimensión atención recibida, con sus indicadores: comunicación efectiva, orientación adecuada e interés en resolver problemas. La segunda dimensión calidad percibida, con sus indicadores: eficiencia del servicio, accesibilidad de servicios y cumplimiento de expectativas. Y la tercera dimensión confianza institucional, con sus indicadores: honestidad institucional, transparencia administrativa, credibilidad institucional y confianza en trabajadores. Asimismo, se elaboró un cuestionario con 10 ítems para la variable satisfacción del usuario (Hildawati et al., 2026).	Atención recibida	Comunicación efectiva	Ordinal de tipo Likert	Nunca = 1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
			Orientación adecuada		
			Interés en resolver problemas		
		Calidad percibida	Eficiencia del servicio		
			Accesibilidad de servicios		
			Cumplimiento de expectativas		
		Confianza institucional	Honestidad institucional		
			Transparencia administrativa		
			Credibilidad institucional		
			Confianza en trabajadores		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La encuesta permite recopilar datos de los usuarios que pueden ser medidos empíricamente a través de preguntas previamente definidas. Esta técnica ayuda a obtener respuestas uniformes y facilita a los investigadores realizar análisis estadísticos e interpretar los datos de manera objetiva y metódica (Romero et al., 2024).

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta la cual se aplicó a los usuarios frecuentes de la entidad pública para medir a las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Instrumentos

El cuestionario representa a una formulación clara, coherente, relevante y secuenciada lógicamente de preguntas bien formuladas que ayudan en la recolección de información precisa y clara, y a su vez mejoran la calidad de los datos recopilados (Huaman et al., 2022).

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el cual estuvo conformado por preguntas elaboradas en función de las dimensiones e indicadores de las variables de estudio, este instrumento permitió medir de manera objetiva las percepciones de los usuarios respecto a la calidad de servicio y su satisfacción del servicio. El cuestionario tuvo 23 ítems, para la variable calidad del servicio 13 ítems y para la variable satisfacción del usuario 10 ítems en escala Liker. Asimismo, el instrumento fue validado por 3 expertos licenciados en administración, el primero con especialidad en Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación, el segundo con especialidad en Gestión Pública, y el tercero con especialidad en Administración, y los 3 expertos con grado académico de Maestría quienes evaluaron la claridad, coherencia y relación de cada pregunta con los objetivos planteados en la investigación. La confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach para medir el grado de confiabilidad, obteniéndose un 0.8668615 para la variable calidad de servicio y un 0.895881732 para la variable satisfacción del usuario, siendo en ambas variables una alta confiabilidad (anexo 6).

3.5. Método de análisis de datos

El análisis de los datos recolectados durante una investigación se procesa e interpreta de manera sistemática. Esto ayuda a delinear las descripciones de los fenómenos investigados y contribuye a la formulación de las conclusiones del estudio (Tarrillo et al., 2024).

El análisis de datos se desarrolló de manera organizada con el propósito de cumplir los objetivos de la investigación. Para ello, se aplicó una encuesta estructurada que permitió recopilar información relevante de los participantes de forma rápida y eficiente mediante un cuestionario. Posteriormente, los datos obtenidos fueron procesados y analizados de manera descriptiva para interpretar las variables de estudio relacionadas con la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Asimismo, se utilizó la herramienta Excel para la elaboración de tablas, figuras y el cálculo de la confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach. Asimismo, la redacción del trabajo de investigación fue a través del programa Microsoft Word, las referencias bibliográficas y las citas de distintos autores se realizaron mediante Mendeley. Los documentos fueron guardados en formato PDF para facilitar su almacenamiento y revisión, además de emplearse Turnitin para verificar la originalidad del trabajo con un máximo de similitud de 25%, por otro lado, se utilizó PowerPoint para la presentación de la sustentación.

3.6. Aspecto ético

Esta investigación se realizó respetando los principios éticos establecidos de acuerdo al Reglamento de Integridad Científica en la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote:

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes

Se protegieron los derechos de los participantes de la investigación y sus identidades fueron confidenciales. La información fue tratada de manera confidencial y se usó exclusivamente con fines académicos y científicos. Los participantes fueron tratados con dignidad y respeto, de manera equitativa, independientemente de sus características sociales, personales o culturales.

Cuidado el medio ambiente

Este estudio buscó promover la responsabilidad con los recursos materiales y tecnológicos. Con ese fin, gran parte de la documentación de este estudio se mantuvo y

gestionó en formato digital. Esto eliminó la necesidad de impresiones físicas y redujo el consumo de papel. Además, se promovió el uso responsable de recursos tecnológicos y eléctricos, buscando minimizar el desperdicio de energía y recursos eléctricos durante el desarrollo del estudio.

Libre participación por propia voluntad

A los participantes se les proporcionó un documento de consentimiento informado antes de la administración del cuestionario, quienes a su vez firmaron este documento antes de aplicar la encuesta. Este documento contuvo los objetivos, metodología, beneficios potenciales y límites del estudio. Además, se les informó que pueden retirarse del estudio en cualquier momento. El documento de consentimiento informado también garantizó el anonimato de todas las respuestas y la confidencialidad de toda la información.

Beneficencia, no maleficencia

Beneficencia

Este estudio se adhirió al principio de beneficencia desarrollando una propuesta que busque mejorar la calidad del servicio ofrecido por la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari. El estudio proporcionó a la entidad municipal recomendaciones para mejorar el servicio y la satisfacción de los usuarios, mejorando así la gestión municipal; asimismo, beneficio a los usuarios frecuentes, proporcionándoles información pertinente de la calidad de servicio, como también la mejora en la comunicación efectiva y atención personalizada, para una mayor satisfacción.

No maleficencia

Este estudio intentó evitar causar daño físico, psicológico, social o administrativo a los participantes y la subgerencia estudiada, no se divulgó información interna o confidencial de la subgerencia. Asimismo, los cuestionarios se administraron en momentos que no interrumpían el flujo normal de las actividades diarias del usuario, los datos personales se mantuvieron de manera anónima, por lo que no se divulgaron datos que puedan perjudicar a los usuarios.

Integridad y Honestidad

Este estudio se adhirió a los principios de integridad y honestidad científica. Toda la información recopilada se hizo siguiendo los principios de responsabilidad y objetividad. Los datos se recogieron en espíritu de honestidad y transparencia científica. Los resultados no fueron objeto de prejuicio respecto a su validez mediante omisión o alteración. Todas las referencias se ajustaron a los estándares APA para preservar la integridad de las obras citadas y del estudio en su conjunto, por lo que en toda la investigación los datos fueron reales, no se manipularon ni fabricaron los resultados.

Justicia

Este estudio respetó los principios de justicia proporcionando igualdad de oportunidades a todos los participantes que cumplieron con los criterios establecidos, evitando cualquier trato preferencial. Los resultados de este estudio mejoraron la gestión pública local y, por lo tanto, proporcionaron beneficios imprevistos a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari.

IV. Resultados

Variable 1. Calidad de servicio

Objetivo específico 1. Identificar las características de los elementos tangibles en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Tabla 1

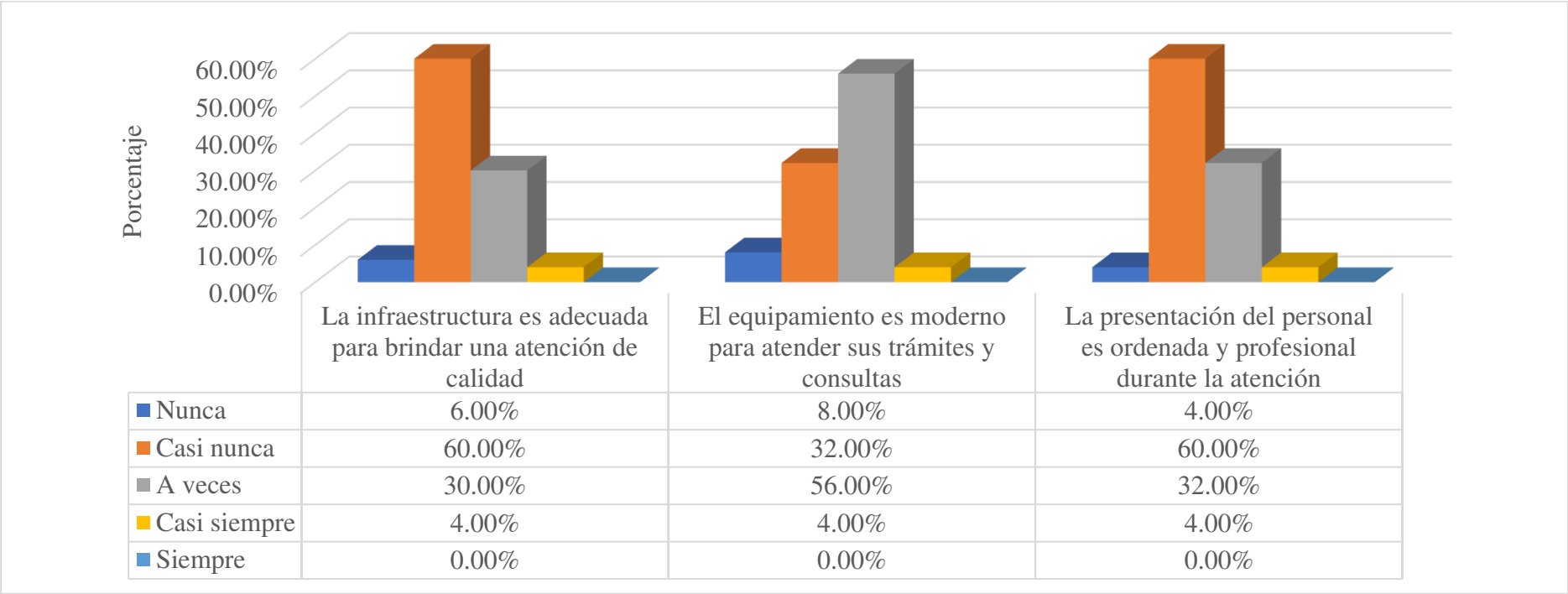
Características de los elementos tangibles en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Elementos tangibles	N	%
La infraestructura es adecuada para brindar una atención de calidad		
Nunca	3	6.00
Casi nunca	30	60.00
A veces	15	30.00
Casi siempre	2	4.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00
El equipamiento es moderno para atender sus trámites y consultas		
Nunca	4	8.00
Casi nunca	16	32.00
A veces	28	56.00
Casi siempre	2	4.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00
La presentación del personal es ordenada y profesional durante la atención		
Nunca	2	4.00
Casi nunca	30	60.00
A veces	16	32.00
Casi siempre	2	4.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los usuarios frecuentes en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Figura 1

Características de los elementos tangibles en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de los elementos tangibles en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Objetivo específico 2. Definir las características de la fiabilidad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Tabla 2

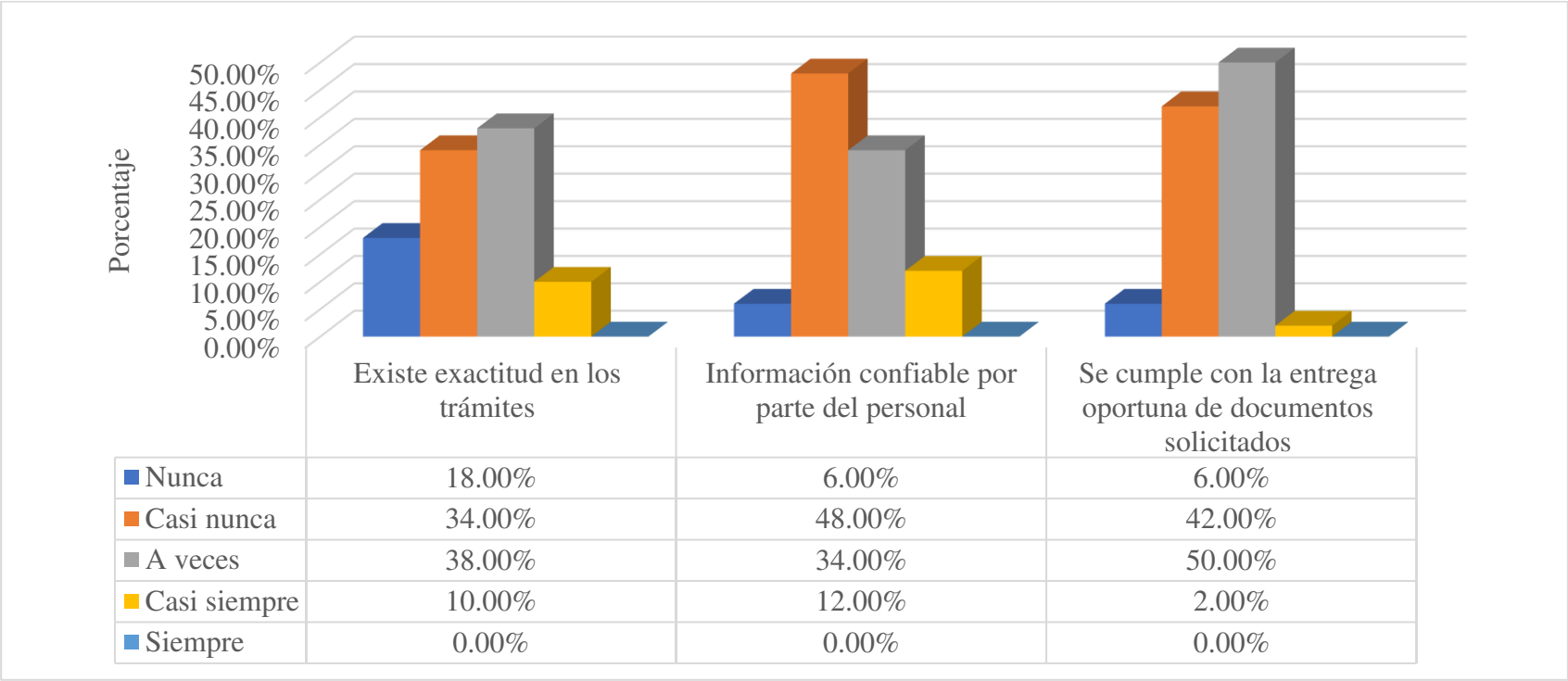
Características de la fiabilidad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Fiabilidad	N	%
Existe exactitud en los trámites		
Nunca	9	18.00
Casi nunca	17	34.00
A veces	19	38.00
Casi siempre	5	10.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00
Información confiable por parte del personal		
Nunca	3	6.00
Casi nunca	24	48.00
A veces	17	34.00
Casi siempre	6	12.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00
Se cumple con la entrega oportuna de documentos solicitados		
Nunca	3	6.00
Casi nunca	21	42.00
A veces	25	50.00
Casi siempre	1	2.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los usuarios frecuentes en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Figura 2

Características de la fiabilidad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la fiabilidad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Objetivo específico 3. Detallar las características de la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Tabla 3

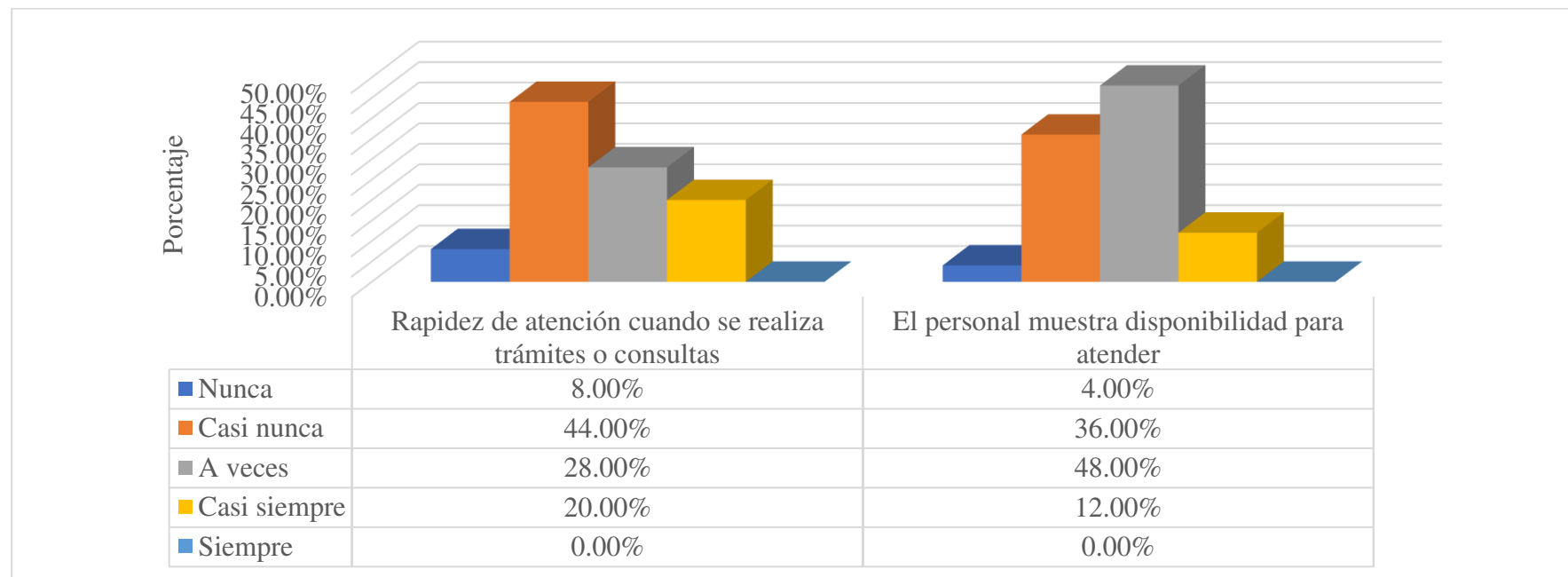
Características de la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Capacidad de respuesta	N	%
Rapidez de atención cuando se realiza trámites o consultas		
Nunca	4	8.00
Casi nunca	22	44.00
A veces	14	28.00
Casi siempre	10	20.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00
El personal muestra disponibilidad para atender		
Nunca	2	4.00
Casi nunca	18	36.00
A veces	24	48.00
Casi siempre	6	12.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los usuarios frecuentes en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Figura 3

Características de la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Objetivo específico 4. Determinar las características de la seguridad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Tabla 4

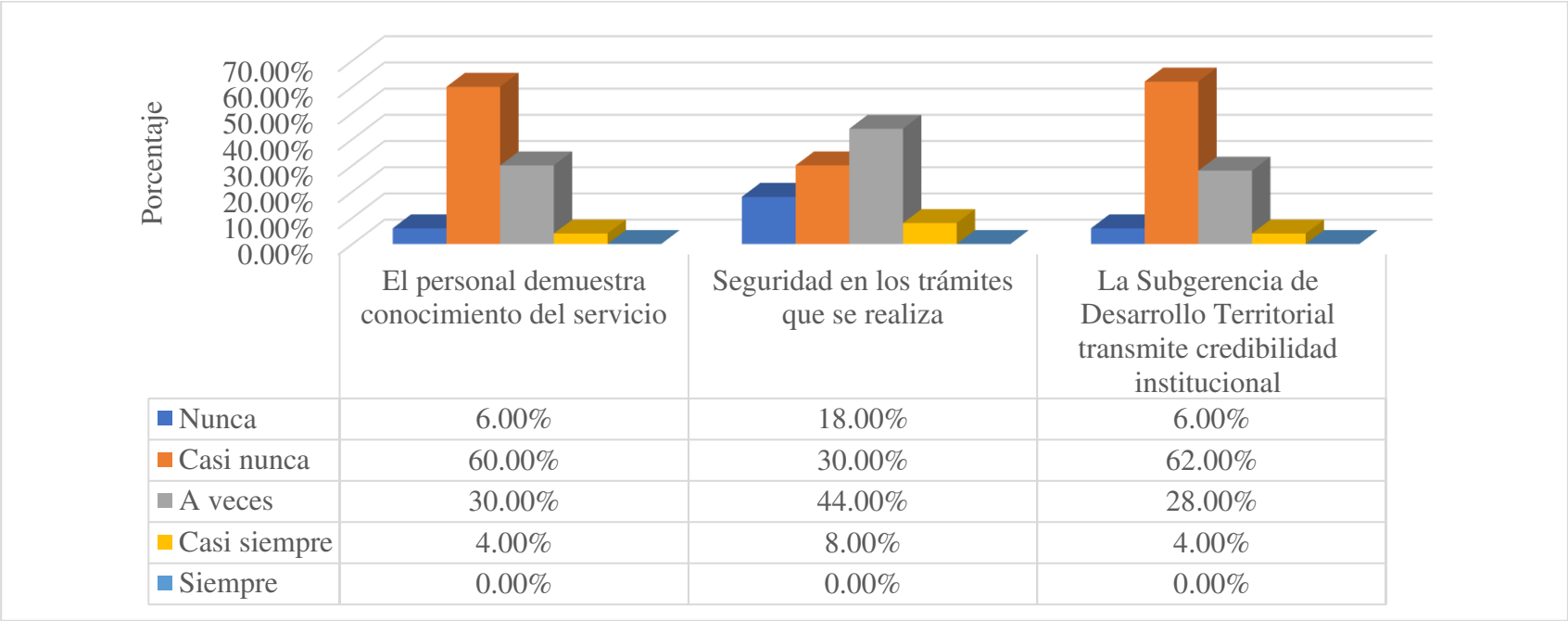
Características de la seguridad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Seguridad	N	%
El personal demuestra conocimiento del servicio		
Nunca	3	6.00
Casi nunca	30	60.00
A veces	15	30.00
Casi siempre	2	4.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00
Seguridad en los trámites que se realiza		
Nunca	9	18.00
Casi nunca	15	30.00
A veces	22	44.00
Casi siempre	4	8.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00
La Subgerencia de Desarrollo Territorial transmite credibilidad institucional		
Nunca	3	6.00
Casi nunca	31	62.00
A veces	14	28.00
Casi siempre	2	4.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los usuarios frecuentes en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Figura 4

Características de la seguridad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la seguridad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Objetivo específico 5. Describir las características de la empatía en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Tabla 5

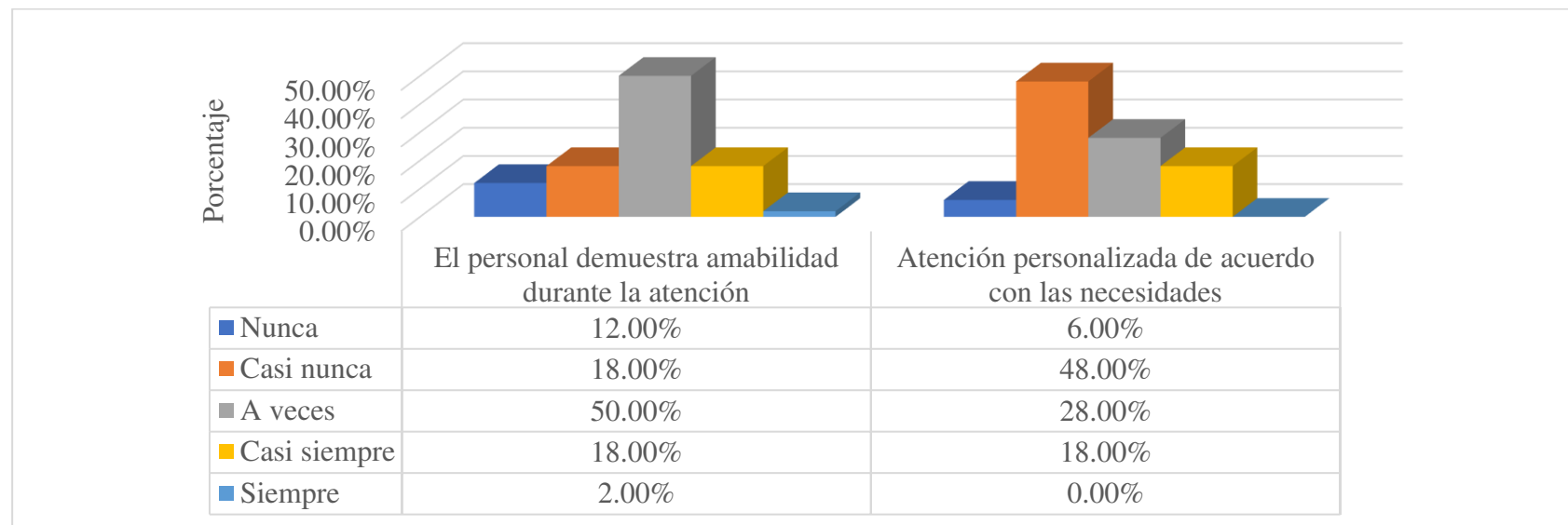
Características de la empatía en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Empatía	N	%
El personal demuestra amabilidad durante la atención		
Nunca	6	12.00
Casi nunca	9	18.00
A veces	25	50.00
Casi siempre	9	18.00
Siempre	1	2.00
Total	50	100.00
Atención personalizada de acuerdo con las necesidades		
Nunca	3	6.00
Casi nunca	24	48.00
A veces	14	28.00
Casi siempre	9	18.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los usuarios frecuentes en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Figura 5

Características de la empatía en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la empatía en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Variable 2. Satisfacción del usuario

Objetivo específico 6. Identificar las características de la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Tabla 6

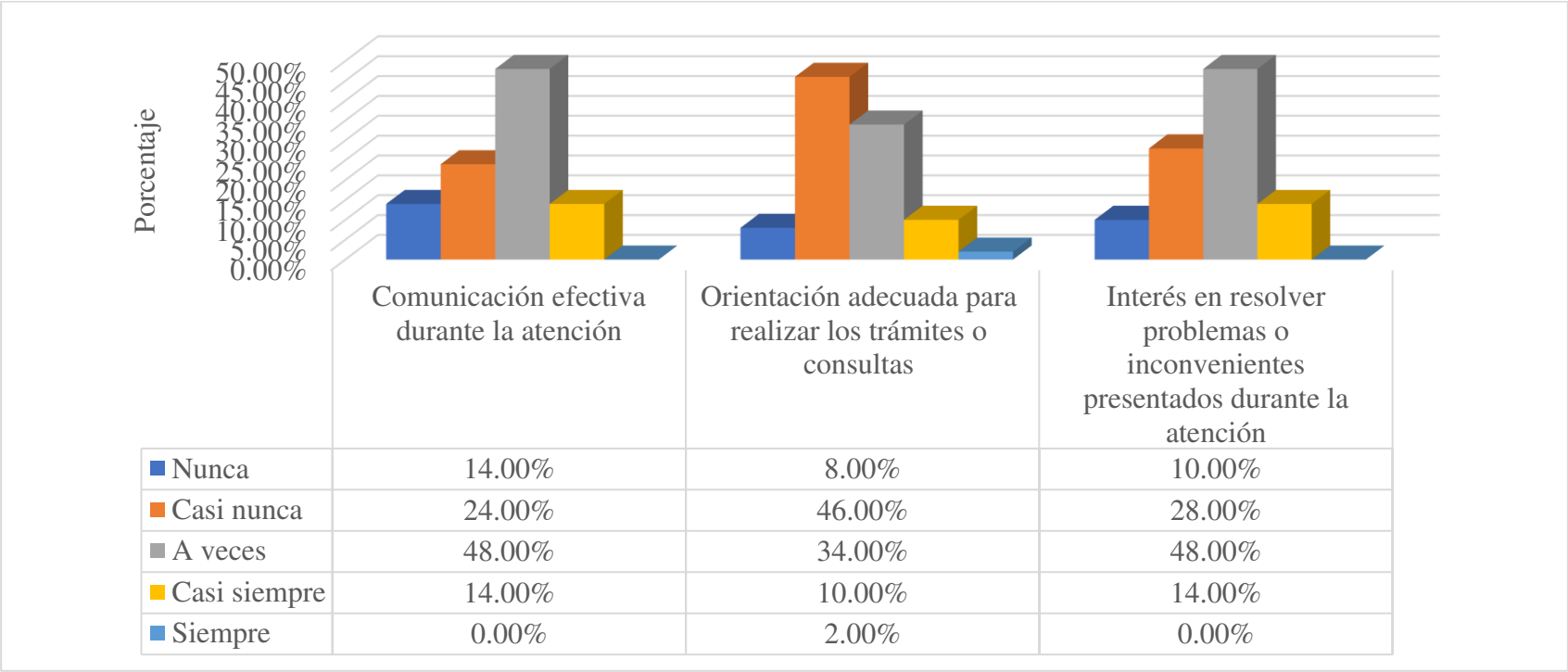
Características de la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Atención recibida	N	%
Comunicación efectiva durante la atención		
Nunca	7	14.00
Casi nunca	12	24.00
A veces	24	48.00
Casi siempre	7	14.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00
Orientación adecuada para realizar los trámites o consultas		
Nunca	4	8.00
Casi nunca	23	46.00
A veces	17	34.00
Casi siempre	5	10.00
Siempre	1	2.00
Total	50	100.00
Interés en resolver problemas o inconvenientes presentados durante la atención		
Nunca	5	10.00
Casi nunca	14	28.00
A veces	24	48.00
Casi siempre	7	14.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los usuarios frecuentes en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Figura 6

Características de la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Objetivo específico 7. Definir las características de la calidad percibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Tabla 7

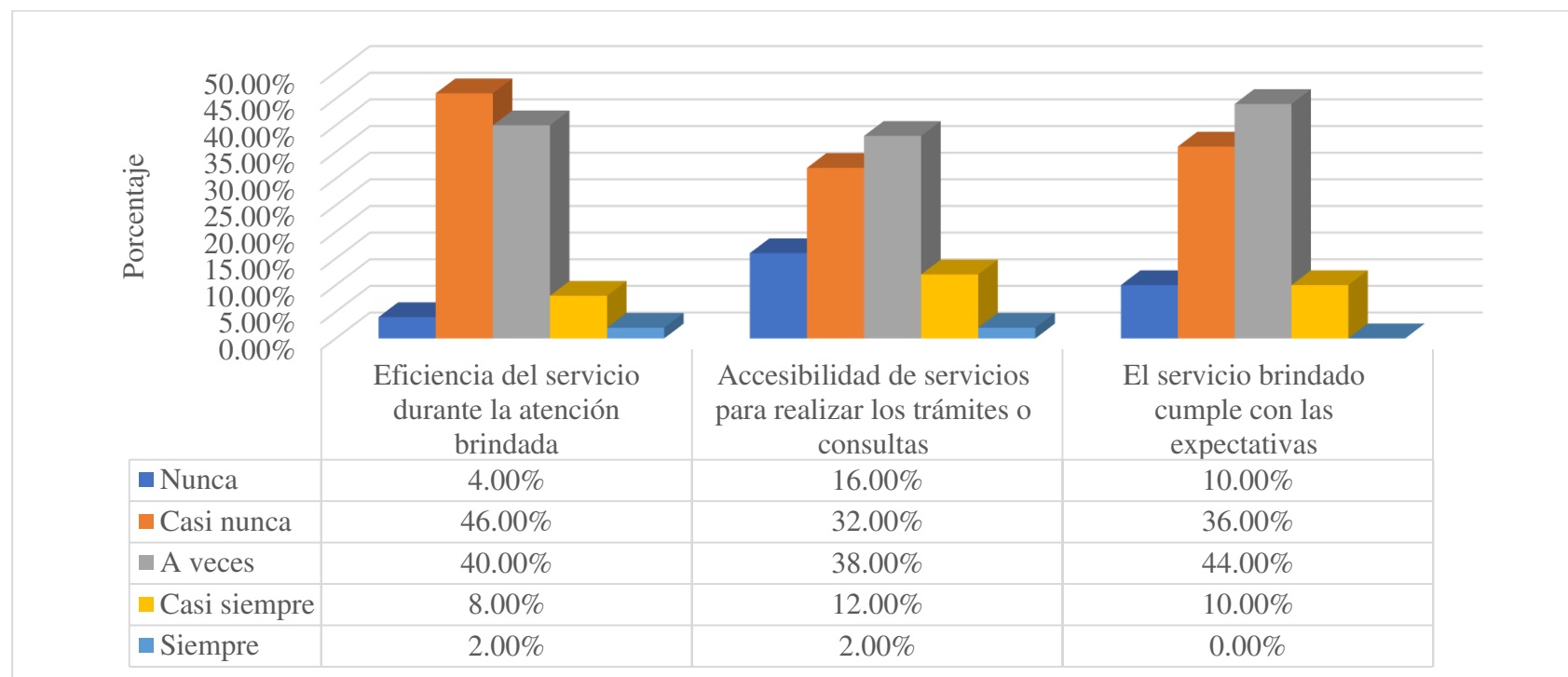
Características de la calidad percibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Calidad Percibida	N	%
Eficiencia del servicio durante la atención brindada		
Nunca	2	4.00
Casi nunca	23	46.00
A veces	20	40.00
Casi siempre	4	8.00
Siempre	1	2.00
Total	50	100.00
Accesibilidad de servicios para realizar los trámites o consultas		
Nunca	8	16.00
Casi nunca	16	32.00
A veces	19	38.00
Casi siempre	6	12.00
Siempre	1	2.00
Total	50	100.00
El servicio brindado cumple con las expectativas		
Nunca	5	10.00
Casi nunca	18	36.00
A veces	22	44.00
Casi siempre	5	10.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los usuarios frecuentes en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Figura 7

Características de la calidad percibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la calidad percibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Objetivo específico 8. Detallar las características de la confianza institucional en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Tabla 8

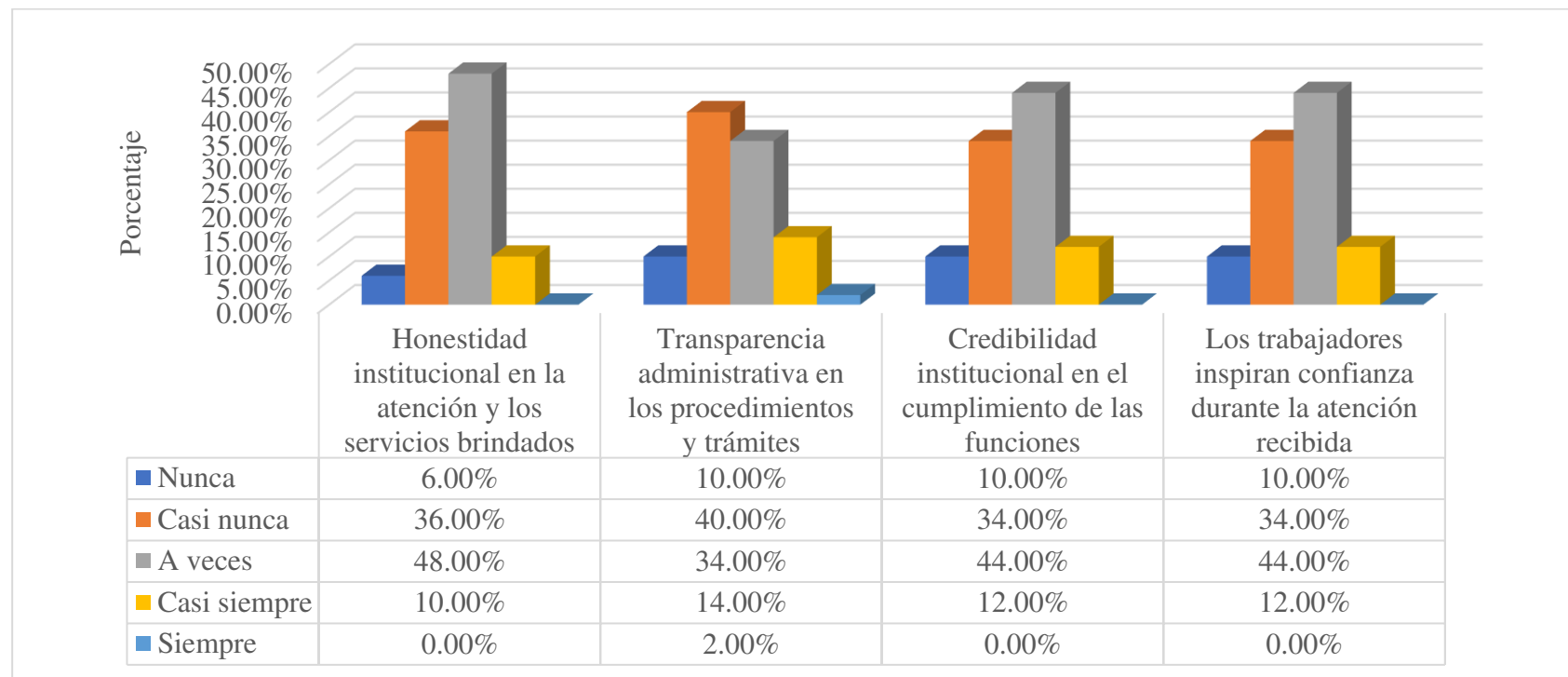
Características de la confianza institucional en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Confianza institucional	N	%
Honestidad institucional en la atención y los servicios brindados		
Nunca	3	6.00
Casi nunca	18	36.00
A veces	24	48.00
Casi siempre	5	10.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00
Transparencia administrativa en los procedimientos y trámites		
Nunca	5	10.00
Casi nunca	20	40.00
A veces	17	34.00
Casi siempre	7	14.00
Siempre	1	2.00
Total	50	100.00
Credibilidad institucional en el cumplimiento de las funciones		
Nunca	5	10.00
Casi nunca	17	34.00
A veces	22	44.00
Casi siempre	6	12.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00
Los trabajadores inspiran confianza durante la atención recibida		
Nunca	5	10.00
Casi nunca	17	34.00
A veces	22	44.00
Casi siempre	6	12.00
Siempre	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los usuarios frecuentes en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Figura 8

Características de la confianza institucional en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la confianza institucional en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Objetivo específico 9. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Tabla 9

Propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Variables	Indicadores	Problemas encontrados	Causa	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Calidad de servicio	Infraestructura adecuada	El 60.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca la infraestructura de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es adecuada para brindar una atención de calidad.	Infraestructura física con limitaciones para atender adecuadamente la demanda de usuarios y desarrollar los procesos administrativos.	Incomodidad durante la atención, percepción negativa del servicio y reducción de la satisfacción del usuario.	Realizar un diagnóstico de condiciones físicas mediante listas de verificación de evaluación de infraestructura, identificando el mantenimiento necesario, la distribución espacial y las mejoras en las áreas de servicio. Durante los primeros tres meses se realizará la evaluación y se establecerá un plan de mejora por fases para	Subgerente de Desarrollo Territorial / Administración municipal	S/ 3,000.00

					hacer a los usuarios más cómodos.		
			Distribución inadecuada de los espacios destinados a la atención ciudadana.	Generación de dificultades para la orientación, espera y atención personalizada de los usuarios.	Reorganizar los entornos de servicio mediante una redistribución funcional de los espacios (nueva señalización en áreas y zonas de espera). Se apoyará en los planos internos de planta, señalización institucional y otros recursos municipales durante seis meses. Esto tiene como objetivo generar orden e impulsar el servicio ciudadano.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable administrativo	S/ 2,000.00
			Falta de mantenimiento periódico de ambientes y mobiliario institucional.	Deterioro progresivo de las instalaciones y percepción de poca preocupación institucional por el usuario.	Usar formularios de inspección, reportes de incidentes y planificación presupuestaria para establecer un cronograma semestral de mantenimiento preventivo. Dicha	Administración municipal / Área de servicios generales	S/ 1,500.00

					acción garantizará entornos adecuados y mejorará la imagen institucional.		
	Equipamiento moderno	El 56.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el equipamiento de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es moderno para atender sus trámites y consultas.	Equipos informáticos y herramientas administrativas que requieren actualización para mejorar la atención.	Retrasos en los procedimientos, dificultades para gestionar información y menor eficiencia en la atención al usuario.	Realizar un inventario institucional y un diagnóstico de necesidades para evaluar el estado de los equipos tecnológicos. Luego, con un margen de un año, gestionar las renovaciones por fases de los equipos prioritarios. Esto mejorará la rapidez y el nivel de estandarización de los servicios administrativos.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable de tecnologías de información	S/ 4,000.00
			Limitado mantenimiento preventivo de equipos utilizados en la atención al ciudadano.	Fallas operativas que pueden retrasar trámites y generar molestias en los usuarios.	Supervisar y llevar a cabo cronogramas trimestrales de mantenimiento preventivo del equipo de cómputo mediante hojas de registro, documentos técnicos y líneas de tiempo de	Responsable de tecnologías de información / Administración municipal	S/ 1,000.00

					duración del servicio. Esto ayudará a minimizar interrupciones y a brindar un servicio más rápido.		
			Falta de capacitación del personal en el uso eficiente de herramientas tecnológicas.	Uso limitado de los recursos disponibles y menor productividad administrativa.	Realizar programas de capacitación semestrales relacionados con herramientas digitales, documentación y sistemas del municipio. Las competencias del personal se reforzarán mediante talleres prácticos y materiales digitales.	Responsable de recursos humanos / Responsable TIC	S/ 1,500.00
	Presentación del personal	El 60.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca la presentación del personal de la Subgerencia de Desarrollo	Falta de lineamientos institucionales claros sobre presentación e imagen del personal encargado de	Percepción de poca profesionalidad y disminución de confianza del usuario respecto al servicio recibido.	Establecer protocolos internos para la presentación del personal dentro de su institución sobre factores como el orden, la identificación, la vestimenta y el comportamiento	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable de recursos humanos	S/ 1,000.00

		Territorial es ordenada y profesional durante la atención.	atención al ciudadano.		adecuado. Se implementará mediante reuniones de sensibilización durante los primeros tres meses. Su objetivo es mejorar la imagen institucional y ganar más confianza por parte de los usuarios.		
			Escasa supervisión del cumplimiento de estándares de presentación institucional.	Variabilidad en la imagen proyectada por los trabajadores durante la atención al ciudadano.	Realizar listas de verificación mensuales para supervisar la apariencia del personal y su influencia en la identificación. Esta herramienta facilitará el monitoreo continuo y cambios accionables.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Supervisores administrativos	S/ 500.00
			Falta de sensibilización sobre la importancia de la imagen institucional en el servicio público.	Menor identificación del trabajador con la institución y afectación de la percepción ciudadana.	Crear talleres de sensibilización sobre la cultura institucional, la imagen pública (la importancia de la primera impresión) y la calidad del servicio. Para fomentar una actitud profesional entre el personal, se	Recursos humanos / Subgerencia de Desarrollo Territorial	S/ 1,000.00

					realizarán capacitaciones semestrales con materiales informativos de apoyo.		
	Exactitud en tramites	El 38.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces existe exactitud en los trámites que realiza en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Falta de estandarización de procedimientos administrativos para la revisión y procesamiento de documentos.	Incremento de observaciones, correcciones y retrasos en la atención de solicitudes ciudadanas.	Crear un manual interno para los procedimientos administrativos: identificar los procedimientos principales que se realizan, los requisitos, las partes responsables y las etapas de revisión. Una fase de implementación de seis meses unificará los criterios de servicio, minimizará los errores y mejorará la confiabilidad del servicio.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable administrativo	S/ 1,500.00
			Limitada capacitación del personal sobre normativa y procedimientos vinculados a los	Posibles errores en la orientación al usuario y demora en la	Impartir capacitaciones anuales sobre procesos administrativos, leyes aplicables y gestión de registros, con	Responsable de Recursos Humanos / Subgerente	S/ 1,500.00

			trámites de la subgerencia.	resolución de solicitudes.	seminarios internos y documentos de referencia actualizados. Mejora de las competencias del personal identificado para los procedimientos que se realizan.	de Desarrollo Territorial	
			Escaso seguimiento y control de calidad antes de la entrega de documentos.	Entrega de documentos con inconsistencias y disminución de la confianza del usuario.	Elaborar una lista de verificación antes de enviar documentos y controlar la información, las firmas, los requisitos y los archivos de validación. Ahora, esta herramienta se utilizará correctamente y conducirá a la disminución de los errores administrativos.	Personal administrativo / Subgerente de Desarrollo Territorial	S/ 500.00
	Información confiable	El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca recibe	Falta de actualización permanente del personal respecto a normas,	Desinformación del usuario, incremento de consultas repetitivas y percepción	Implementar un sistema interno de actualización basado en reuniones mensuales periódicas, documentos	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable	S/ 1,000.00

		información confiable por parte del personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	procedimientos y requisitos de los servicios ofrecidos.	negativa sobre la capacidad institucional.	regulatorios comunes y una base de datos de preguntas frecuentes. Esta acción ayudará a garantizar que todo el personal tenga la misma información cada vez y que proporcione información confiable al ciudadano.	administrativo	
			Ausencia de canales organizados para difundir información oficial a los usuarios.	Los ciudadanos pueden recurrir a fuentes no oficiales y recibir información incorrecta sobre sus trámites.	Generar mecanismos de información a nivel de instituciones: comités (de consenso) y medios electrónicos, actualización del sitio web municipal, difusión de requisitos. El objetivo es facilitar el acceso de los ciudadanos a la información oficial mediante la implementación gradual de un período de seis meses.	Área de Imagen Institucional / Subgerencia de Desarrollo Territorial	S/ 1,500.00
			Comunicación interna limitada	Diferencias en la información	Realizar reuniones de coordinación	Gerencia municipal /	S/ 500.00

			entre las áreas involucradas en los procedimientos administrativos.	proporcionada y demora en la atención de requerimientos.	quincenales entre las áreas relacionadas con los procedimientos, con actas de acuerdos y seguimiento de pendientes. Integrar todo esto generará coherencia interna y el usuario recibirá información coherente.	Subgerentes involucrados	
	Entrega oportuna de documentos	El 50.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces se cumple con la entrega oportuna de documentos solicitados en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Falta de seguimiento sistemático del estado de los expedientes y documentos en trámite.	Retrasos administrativos, incomodidad del usuario y percepción de ineficiencia institucional.	Establecer un mecanismo de seguimiento de expedientes en forma de registros electrónicos, hojas de control o plataformas administrativas a su disposición. De esta manera, el procedimiento será de implementación continua y podremos conocer el estado de cada proceso, reduciendo el tiempo de espera.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Personal administrativo	S/ 1,500.00

			Distribución inadecuada de responsabilidades durante el procesamiento de documentos.	Acumulación de trámites pendientes y retraso en la atención al ciudadano.	Realizar una evaluación de la carga de trabajo del personal y redistribuir las tareas en función del volumen de procedimientos. Esto ayudará a equilibrar la distribución del trabajo y a maximizar los tiempos de respuesta institucionales.	Administrador municipal / Subgerente de Desarrollo Territorial	S/ 1,000.00
			Falta de indicadores de control sobre tiempos de atención y entrega documental.	Dificultad para identificar retrasos y aplicar medidas correctivas oportunamente.	Supervisar mensualmente el número de procedimientos realizados, el tiempo requerido para responder y los documentos enviados como indicadores. Esta herramienta permitirá evaluar el desempeño y adoptar la mejora continua.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Administración municipal	S/ 500.00
	Rapidez de atención	El 44.00% de los usuarios frecuentes	Procesos administrativos con tiempos	Insatisfacción del usuario, incremento de	Realizar una evaluación de los tiempos actuales de	Subgerente de Desarrollo Territorial /	S/ 1,500.00

		indican que casi nunca existe rapidez de atención cuando realiza trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	prolongados y ausencia de mecanismos para agilizar la atención.	tiempos de espera y percepción negativa del servicio público.	atención mediante observación de procesos y análisis de trámites frecuentes. Con los resultados se elaborará un plan de simplificación administrativa para reducir tiempos y mejorar la atención.	Administrador municipal	
			Insuficiente organización de turnos y distribución del personal durante horarios de mayor demanda.	Saturación de atención y demora en la respuesta a los usuarios.	Emplear los horarios internos de actividades del personal en respuesta a los momentos de mayor afluencia ciudadana. Esto permitirá un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y, además, aumentará la disponibilidad de atención en momentos importantes.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable de personal	S/ 500.00
			Falta de herramientas para orientar rápidamente al	Aumento de consultas presenciales innecesarias y mayor carga	Crear materiales de consulta rápida, incluidas instrucciones de procedimientos, folletos informativos y	Área de Imagen Institucional / Subgerencia	S/ 1,000.00

			usuario sobre sus procedimientos.	operativa del personal.	señalización interna. La prestación del servicio se verá favorecida con su implementación durante los tres meses restantes, evitando solicitudes repetitivas de información.	de Desarrollo Territorial	
	Disponibilidad del personal	El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial muestra disponibilidad para atender sus necesidades y requerimientos.	Falta de fortalecimiento de la cultura de servicio orientada al ciudadano.	Percepción de poca disposición institucional y menor satisfacción durante la atención.	Programar talleres de sensibilización al servicio ciudadano sobre la vocación de servicio, la sensibilidad empática y la orientación al usuario. El programa funcionará semestralmente y mejorará las actitudes de los miembros del personal.	Recursos Humanos / Subgerente de Desarrollo Territorial	S/ 1,500.00
			Sobrecarga de funciones administrativas en determinados trabajadores.	Menor disponibilidad para atender consultas y requerimientos ciudadanos.	Evaluar la distribución de roles y reorganizar las tareas según la carga de trabajo. Realizar esto garantizará el equilibrio en el	Administrador municipal / Subgerente de Desarrollo Territorial	S/ 1,000.00

					enfoque y permitirá que el personal asignado disponga de más tiempo.		
			Falta de mecanismos de evaluación sobre la atención brindada por los trabajadores.	Dificultad para identificar oportunidades de mejora en la actitud de servicio.	Realizar encuestas breves de satisfacción de los usuarios; informar sobre los buenos servicios y reportar los servicios para comprender la percepción ciudadana. Esto facilitará la toma de decisiones basada en evidencias y mejorará la calidad del servicio.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Oficina de atención al ciudadano	S/ 800.00
	Conocimiento del servicio	El 60.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra conocimiento del servicio al	Insuficiente capacitación del personal sobre los procedimientos, servicios y competencias de la subgerencia.	Los usuarios reciben orientación limitada, generando confusión, consultas repetitivas y menor confianza en la atención recibida.	Implementar un programa de capacitación sobre los servicios de la Subdirección de Desarrollo Territorial, así como sobre los procedimientos administrativos y las normativas vigentes. Utilizando materiales actualizados, con	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable de Recursos Humanos	S/ 2,000.00

		atender sus consultas y trámites.			casos prácticos de la vida real, de los cuales se presenta un ejemplo aquí, estos talleres se llevarán a cabo una vez al trimestre. Una sólida capacidad del personal mejorará la asesoría a los ciudadanos.		
			Falta de actualización periódica del personal frente a cambios normativos y administrativos.	Información desactualizada y riesgo de brindar respuestas incorrectas a los usuarios.	Establecer un sistema interno de actualización mediante la convocatoria de reuniones mensuales, la distribución de documentos regulatorios y la creación de la base de datos de gestión de archivos para permitir un acceso sencillo. Así, esta herramienta ayudará a mantener la información actualizada y también a enmarcar mejor respuestas útiles.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Personal administrativo	S/ 1,000.00

			Ausencia de mecanismos para evaluar el dominio del personal sobre los servicios ofrecidos.	Dificultad para identificar brechas de conocimiento y necesidades de capacitación.	Realizar evaluaciones semestrales de conocimientos mediante cuestionarios internos y evaluaciones de desempeño. Luego, esos datos se utilizarán para desarrollar planes de capacitación específicos y mejorar la prestación del servicio.	Responsable de Recursos Humanos / Subgerente de Desarrollo Territorial	S/ 800.00
	Seguridad en tramite	El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces existe seguridad en los trámites que realiza en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Falta de comunicación clara sobre los procedimientos, etapas y estado de los trámites administrativos.	Generación de incertidumbre en los usuarios respecto al avance y confiabilidad de sus solicitudes.	Implementar métodos de seguimiento a la ciudadanía mediante códigos de caso/referencia, formularios de consulta y orientación sobre el estado de los expedientes. Este paso ayudará a garantizar una mayor transparencia y seguridad durante todo el proceso administrativo.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Personal administrativo	S/ 1,500.00

			Limitado control sobre la custodia y organización documental de los expedientes.	Riesgo de pérdida de información, retrasos y desconfianza del usuario.	Fortalecer la gestión documental mediante protocolos de archivo, organización digital progresiva y controles internos de expedientes. La implementación durante seis meses permitirá mejorar la seguridad y trazabilidad de los documentos.	Administrador municipal / Responsable de archivo	S/ 1,500.00
			Escasa difusión de los procedimientos y requisitos necesarios para realizar trámites.	Los ciudadanos presentan documentación incompleta y requieren realizar visitas adicionales.	Elaborar manuales de procedimientos tanto en formato físico como digital que especifiquen requisitos, fases y plazos aproximados. Esto minimizará los errores de los usuarios y, de manera inherente, será más seguro.	Área de Imagen Institucional / Subgerencia de Desarrollo Territorial	S/ 1,000.00
	Credibilidad institucional	El 62.00% de los usuarios frecuentes indican que	Deficiencias percibidas en la comunicación institucional y en	Disminución de la confianza ciudadana y percepción	Formar equipos de atención ciudadana en misión que estén capacitados para	Gerencia Municipal / Subgerente	S/ 1,500.00

		casi nunca la Subgerencia de Desarrollo Territorial transmite credibilidad institucional en la atención brindada a los usuarios.	la experiencia de atención al ciudadano.	negativa sobre la capacidad de respuesta de la institución.	mejorar los protocolos de información y cumplir compromisos específicos adquiridos. Se realizará durante un período de seis meses y se espera que refine la percepción pública del servicio.	de Desarrollo Territorial	
			Falta de difusión de resultados, avances y acciones realizadas por la subgerencia.	Los usuarios desconocen el trabajo institucional desarrollado y perciben limitada transparencia.	Crear un plan institucional de comunicación mediante informes informativos, publicaciones digitales y la difusión de las actividades realizadas. Esto ayudará a acercar la administración local a la población y a fortalecer la confianza institucional.	Oficina de Imagen Institucional / Subgerencia de Desarrollo Territorial	S/ 1,500.00
			Limitada evaluación de la percepción ciudadana sobre el servicio recibido.	La institución no identifica oportunamente problemas relacionados con	Programar encuestas periódicas sobre la percepción ciudadana y evaluar los resultados utilizando indicadores de percepción. Esta	Subgerente de Desarrollo Territorial / Oficina de atención al ciudadano	S/ 800.00

				la confianza del usuario.	información ayudará a tomar medidas correctivas destinadas a rectificar la imagen institucional.		
	Amabilidad del personal	El 50.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra amabilidad durante la atención recibida.	Falta de fortalecimiento de habilidades blandas relacionadas con trato cordial y atención ciudadana.	Experiencias de atención poco satisfactorias y menor disposición del usuario para confiar en la institución.	Capacitar a los ciudadanos en talleres que deban caracterizarse por los valores de empatía, habilidades de comunicación efectiva, respeto e incluso en situaciones difíciles. Se tratará de una capacitación semestral que ayudará a resolver la relación entre el personal y los usuarios del servicio.	Responsable de Recursos Humanos / Subgerente de Desarrollo Territorial	S/ 1,500.00
			Escasa supervisión del comportamiento y trato brindado durante la atención.	Persistencia de prácticas inadecuadas que afectan la percepción del servicio.	Implementar mecanismos de supervisión mediante observación directa, fichas de evaluación y retroalimentación al personal. Esta acción permitirá identificar oportunidades de	Subgerente de Desarrollo Territorial / Supervisores administrativos	S/ 800.00

					mejora y fortalecer la actitud de servicio.		
			Falta de reconocimiento a trabajadores que destacan por su calidad de atención.	Menor motivación del personal para mantener buenas prácticas de servicio.	Establecer un esquema interno para la condecoración institucional por el buen desempeño y evaluar la satisfacción de los usuarios. Lo cual, a su vez, ayudará a impulsar comportamientos positivos y reforzar la cultura de servicio.	Gerencia Municipal / Recursos Humanos	S/ 500.00
	Atención personalizada	El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca recibe una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades y requerimientos en la Subgerencia	Atención basada principalmente en procedimientos administrativos sin considerar las características particulares de cada usuario.	Usuarios sienten poca consideración hacia sus necesidades específicas y disminuye la satisfacción con el servicio recibido.	Implementar un protocolo de atención personalizada que considere identificación del usuario, escucha activa, orientación según necesidad y seguimiento de casos específicos. La aplicación durante seis meses permitirá mejorar la experiencia ciudadana.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Personal de atención	S/ 1,200.00

		de Desarrollo Territorial.	Alta demanda de usuarios y limitado tiempo disponible para una atención individualizada.	Atención rápida pero poco cercana, generando percepción de indiferencia institucional.	Evaluar la distribución de la programación y la carga del servicio, y determinar dónde agrupar el acompañamiento individualizado. Esto ayudará a una mejor organización del servicio y permitirá brindarlo de manera eficiente.	Administrador municipal / Subgerente de Desarrollo Territorial	S/ 800.00
			Ausencia de seguimiento posterior a casos o trámites que requieren mayor orientación.	Los usuarios deben realizar consultas adicionales y perciben falta de acompañamiento institucional.	Crear un registro para dar seguimiento a los casos complejos con formatos pertinentes y personas responsables. Con esta herramienta, se garantizará la continuidad del uso por parte del usuario y se puede mejorar la satisfacción con el servicio prestado.	Personal administrativo / Responsable de atención ciudadana	S/ 500.00

Posicionamiento	Comunicación efectiva	El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces existe comunicación efectiva durante la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Falta de protocolos estandarizados para la comunicación con los usuarios durante los procesos de atención.	Generación de dudas, confusión y percepción de poca claridad en la información proporcionada.	Diseñar un protocolo de comunicación ciudadana que establezca pautas para brindar información clara, lenguaje sencillo, orientación adecuada y respuesta oportuna. La implementación se realizará mediante capacitaciones semestrales y materiales de apoyo para el personal. Esto permitirá mejorar la comunicación y fortalecer la percepción institucional.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable de atención ciudadana	S/ 1,000.00
			Limitadas habilidades comunicativas del personal encargado de la atención directa.	Dificultades para comprender las necesidades del usuario y brindar respuestas satisfactorias.	Realizar talleres sobre habilidades de comunicación, escucha activa y atención efectiva al usuario mediante sesiones de capacitación práctica, así como simulaciones de casos de escenarios	Responsable de Recursos Humanos / Subgerente de Desarrollo Territorial	S/ 1,500.00

					comunes. Esto mejorará las capacidades del personal y dará como resultado mejores interacciones con la ciudadanía.		
			Escasa coordinación interna entre áreas involucradas en la atención de trámites.	Información contradictoria y retrasos en la respuesta brindada al ciudadano.	Organizar reuniones periódicas de coordinación entre las áreas relacionadas con los procedimientos territoriales mediante actas de acuerdos y seguimiento de los compromisos. Esto ayudará a agilizar el sistema interno y proporcionará información coherente.	Gerencia Municipal / Subgerencias involucradas	S/ 800.00
	Orientación adecuada	El 46.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca recibe una orientación adecuada	Falta de material informativo actualizado sobre requisitos, procedimientos y pasos para realizar trámites.	Incremento de consultas repetitivas, errores en documentos presentados y	Elaborar guías de orientación ciudadana con folletos físicos, materiales digitales y señalización interna para ayudar a los ciudadanos a conocer más sobre los	Subgerencia de Desarrollo Territorial / Oficina de Imagen Institucional	S/ 1,500.00

		para realizar sus trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.		mayor tiempo de atención.	documentos y procesos requeridos, junto con la duración estimada de cada proceso. Para facilitar los procedimientos y mejorar la experiencia del usuario, esperamos ejecutar este proceso durante un período de 6 meses.		
			Personal con limitada capacitación en orientación al ciudadano.	Usuarios reciben información incompleta o poco comprensible para resolver sus necesidades.	Impartir capacitaciones periódicas sobre asesoría cívica, cómo responder a las solicitudes y explicar los procedimientos administrativos. Esto permitirá al personal orientar adecuadamente a los usuarios.	Recursos Humanos / Subgerente de Desarrollo Territorial	S/ 1,000.00
			Ausencia de mecanismos diferenciados para atender	Usuarios con trámites complejos no reciben acompañamiento suficiente	Crear un sistema de gestión de casos donde las consultas puedan clasificarse según su nivel de complejidad, y designar personas	Administrador municipal / Personal administrativo	S/ 800.00

			consultas según complejidad.	durante el proceso.	responsables para atender casos específicos. Esto hará que la entrega del servicio sea un proceso más sistemático y conducirá a una mejor experiencia ciudadana.		
	Interés en resolver problemas	El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra interés en resolver problemas o inconvenient es presentados durante la atención.	Falta de fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la solución de problemas ciudadanos.	Percepción de poca disposición institucional y menor confianza en la capacidad de respuesta del personal.	Realizar talleres sobre compromiso institucional, empatía y resolución de problemas como parte del programa de cultura del servicio público. Semestralmente, el personal será capacitado para adoptar una disposición más favorable hacia las necesidades y aspiraciones de los ciudadanos.	Gerencia Municipal / Recursos Humanos	S/ 1,500.00
			Ausencia de seguimiento a reclamos, consultas o	Problemas recurrentes y percepción de	Registrar los problemas de los ciudadanos en formato impreso o electrónico	Subgerente de Desarrollo Territorial /	S/ 800.00

			dificultades reportadas por los usuarios.	falta de interés institucional.	para que sea fácil dar seguimiento al asunto, a la persona responsable, cómo se resolvió y el tiempo de respuesta. Esto debe mejorar la entrega del servicio y facilitar el seguimiento de los casos.	Atención al ciudadano	
			Falta de indicadores para evaluar la capacidad de respuesta del personal.	Dificultad para identificar oportunidades de mejora en la atención.	Implementar indicadores mensuales para la resolución de problemas, número de quejas tramitadas y tiempo de tramitación. Con esta herramienta será posible medir resultados y aplicar acciones correctivas a tiempo.	Administrador municipal / Subgerente de Desarrollo Territorial	S/ 700.00
	Eficiencia del servicio	El 46.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca existe eficiencia del servicio	Existencia de procedimientos administrativos que requieren optimización y simplificación.	Mayor tiempo de espera, acumulación de trámites y disminución de la satisfacción ciudadana.	Realizar un diagnóstico de los principales procesos administrativos mediante análisis de tiempos, identificación de actividades repetitivas y propuesta	Subgerente de Desarrollo Territorial / Administrador municipal	S/ 1,500.00

		durante la atención brindada por la Subgerencia de Desarrollo Territorial.			de mejoras. La aplicación durante seis meses permitirá optimizar procedimientos y mejorar la eficiencia del servicio.		
			Falta de indicadores de gestión para medir el desempeño del servicio.	Desconocimiento o sobre niveles reales de eficiencia y dificultades para tomar decisiones oportunas.	Implementar un tablero básico de indicadores institucionales: tiempos de respuesta, cuántas solicitudes ha procesado y nivel de satisfacción de los usuarios. Esto permite evaluar el desempeño y establecer mejoras continuas.	Gerencia Municipal / Subgerencia de Desarrollo Territorial	S/ 1,000.00
			Limitada automatización de procesos administrativos.	Dependencia excesiva de procesos manuales y mayor probabilidad de retrasos.	Comenzar de manera gradual la introducción de medios digitales para registrar y dar seguimiento a los procedimientos utilizando las plataformas institucionales	Responsable TIC / Administración municipal	S/ 1,500.00

					existentes. Esto nos ayudará a organizar los documentos y reducir nuestros tiempos de respuesta.		
	Accesibilidad de servicios	El 38.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces existe accesibilidad de servicios para realizar sus trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Limitados canales alternativos de atención para usuarios que no pueden acudir presencialmente.	Dificultad para acceder al servicio público y menor cobertura de atención ciudadana.	Implementar canales complementarios de atención mediante correo institucional, plataforma digital, orientación telefónica y difusión de medios disponibles. Esto permitirá facilitar el acceso a los servicios municipales.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable TIC	S/ 1,500.00
			Información limitada sobre los canales de atención disponibles.	Los usuarios desconocen alternativas para realizar consultas o seguimiento de trámites.	Formular un mecanismo de comunicación entre los canales de servicio mediante medios institucionales, carteles informativos y orientación directa a los ciudadanos. Esto aumentará la concienciación y el	Oficina de Imagen Institucional / Administrador	S/ 1,000.00

					uso de los servicios disponibles.		
			Falta de evaluación sobre barreras de acceso percibidas por los usuarios.	La institución no identifica dificultades que afectan la atención ciudadana.	Utilizar encuestas periódicas de accesibilidad del servicio para capturar barreras en la programación, el acceso a la información y los puntos de canal. Los hallazgos ayudarán a implementar mejoras orientadas al usuario.	Subgerencia de Desarrollo Territorial / Oficina de atención ciudadana	S/ 800.00
	Cumplimiento de expectativas	El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Territorial cumple con sus	Falta de evaluación periódica sobre las necesidades y expectativas de los usuarios respecto al servicio recibido.	Diferencia entre lo que el ciudadano espera y lo que realmente recibe durante la atención.	Realizar evaluaciones de satisfacción ciudadana de forma semestral mediante encuestas de percepción, entrevistas breves, así como el análisis de los resultados. Con esa información a la mano, se pueden identificar las expectativas de los usuarios y orientar las	Subgerente de Desarrollo Territorial / Oficina de atención ciudadana	S/ 1,000.00

		expectativas como usuario.			acciones de mejora del servicio.		
			Limitada comunicación sobre los alcances, tiempos y características de los servicios ofrecidos.	Los usuarios pueden generar expectativas poco realistas respecto a los procedimientos administrativos.	Crear contenidos informativos sobre los servicios, las necesidades, los plazos estimados y los roles de la institución mediante folletos y medios en línea. Esto permitirá una comunicación clara y mejorará la percepción.	Oficina de Imagen Institucional / Subgerencia de Desarrollo Territorial	S/ 1,000.00
			Falta de seguimiento posterior a la atención de solicitudes ciudadanas.	Desconocimiento o sobre la satisfacción final del usuario y oportunidades de mejora.	Realizar llamadas telefónicas, encuestas en línea o formularios de cierre de servicio para dar seguimiento y recopilar comentarios sobre la experiencia de los usuarios. Esto ayudará a actualizar constantemente y a mejorar la calidad del servicio ofrecido.	Personal administrativo / Administrador municipal	S/ 500.00
		El 48.00% de los usuarios	Falta de estrategias	Percepción limitada de	Fortalecer la ética pública mediante la	Gerencia Municipal /	S/ 1,500.00

	Honestidad institucional	frecuentes indican que a veces existe honestidad institucional en la atención y los servicios brindados por la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	visibles que refuercen la cultura de transparencia y conducta ética en la atención pública.	confianza y posible cuestionamiento sobre la imparcialidad de los procedimientos.	capacitación en valores institucionales, responsabilidad funcional y atención ciudadana transparente. El comportamiento ético del personal se reforzará en talleres semestrales.	Responsable de Recursos Humanos	
			Escasa difusión de los principios y compromisos institucionales hacia la ciudadanía.	Los usuarios desconocen las prácticas de transparencia y responsabilidad aplicadas por la institución.	Elaborar y publicar un código de servicio al ciudadano basado en los principios de integridad, respeto, equidad y apertura. Se socializará mediante medios físicos y digitales. Esto fortalece la confianza de los usuarios dentro de la institución.	Oficina de Imagen Institucional / Subgerencia de Desarrollo Territorial	S/ 1,000.00
			Falta de mecanismos de retroalimentación ciudadana sobre la atención recibida.	Dificultad para detectar problemas relacionados con confianza y	Crear buzones físicos y electrónicos de sugerencias, quejas y opiniones ciudadanas, con informes ocasionales de resultados. Esto	Administrador municipal / Oficina de atención ciudadana	S/ 500.00

				percepción institucional.	permitirá comprender mejor la percepción de los usuarios y la capacidad de mejorar los servicios.		
	Transparencia administrativa	El 40.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca existe transparencia administrativa en los procedimientos y trámites realizados por la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Información limitada sobre el estado, etapas y responsables de los procedimientos administrativos.	Incremento de incertidumbre ciudadana y disminución de confianza en la gestión institucional.	Establecer mecanismos de transparencia administrativa publicando en medios accesibles para la ciudadanía todos los requisitos, procedimientos y responsables, así como el estado del mercado/caso/trámite. Esto ayudará a ampliar el acceso a la información pública y a reforzar la confianza institucional.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Oficina de Imagen Institucional	S/ 1,500.00
			Falta de seguimiento y comunicación del avance de los expedientes administrativos.	Los usuarios desconocen el estado de sus solicitudes y perciben falta de	Establecer un sistema de consulta y monitoreo de trámites en registros internos, y mediante mecanismos de informes de avance de la consulta	Responsable administrativo / Personal de atención	S/ 1,000.00

				control institucional.	ciudadana. Esto aclarará el panorama y minimizará las preguntas repetidas.		
			Limitada capacitación del personal sobre principios de transparencia y acceso a la información pública.	Posibles respuestas incompletas o inadecuadas ante solicitudes ciudadanas.	Realizar talleres con el personal administrativo para desarrollar capacitaciones sobre temas como la transparencia, el acceso a la información pública y la gestión de archivos y registros. Esto permitirá mejorar la capacidad institucional para proporcionar información relevante.	Responsable de Recursos Humanos / Subgerente de Desarrollo Territorial	S/ 800.00
	Credibilidad institucional	El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra	Falta de comunicación permanente sobre resultados, avances y cumplimiento de compromisos institucionales.	Percepción moderada de confianza y limitada valoración del trabajo desarrollado por la subgerencia.	Desarrollar un plan institucional de comunicación mediante informes periódicos de avance, proyectos ejecutados y resultados. La gerencia se acercará más a la ciudadanía tanto de	Subgerente de Desarrollo Territorial / Oficina de Imagen Institucional	S/ 1,200.00

		credibilidad institucional en el cumplimiento de sus funciones.			forma digital como presencial.		
			Escasa evidencia visible de cumplimiento de compromisos asumidos con los usuarios.	Los ciudadanos pueden percibir poca capacidad de respuesta institucional.	Supervisar los compromisos ciudadanos a través del fundamento de las solicitudes, los plazos cumplidos y los informes internos. Debería permitir demostrar resultados y fortalecer la credibilidad institucional.	Administrador municipal / Subgerencia de Desarrollo Territorial	S/ 800.00
			Falta de medición continua de la percepción ciudadana sobre la institución.	La municipalidad desconoce que factores afectan su imagen y confianza pública.	Realizar encuestas periódicas de percepción institucional para medir la confianza, la satisfacción y el valor del servicio percibido. Los resultados permitirán definir estrategias de mejora orientadas a la ciudadanía.	Oficina de atención ciudadana / Subgerencia de Desarrollo Territorial	S/ 500.00
		El 44.00% de los usuarios	Falta de fortalecimiento	Menor confianza del usuario	Emprender una iniciativa para mejorar	Responsable de Recursos	S/ 1,500.00

	Confianza en trabajadores	frecuentes indican que a veces los trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Territorial inspiran confianza durante la atención recibida.	de competencias relacionadas con trato ciudadano, responsabilidad y orientación al servicio.	respecto al personal encargado de atender sus necesidades.	el servicio a la ciudadanía mediante la realización de capacitaciones en ética pública, comunicación, empatía y solución de problemas. La implementación semestral potenciará las competencias del personal y aumentará la confianza de los usuarios.	Humanos / Subgerente de Desarrollo Territorial	
			Limitado reconocimiento y seguimiento al desempeño del personal que atiende directamente al ciudadano.	Menor motivación para mantener estándares adecuados de atención.	Usar señales de atención, retroalimentación y reconocimiento de buenas prácticas para comenzar a realizar evaluaciones internas del desempeño. Esto fomentará la motivación de las personas en el trabajo.	Gerencia Municipal / Recursos Humanos	S/ 800.00
			Escasa comunicación entre trabajadores y	Generación de distancia institucional y menor	Diseñar protocolos y procedimientos basados en un servicio ideal, y respalde con	Subgerente de Desarrollo Territorial / Personal	S/ 500.00

			usuarios durante los procedimientos administrativos.	percepción de confianza.	de una comunicación clara, respeto y apoyo al usuario en sus trámites. Con la implementación permanente, beneficiará a los servidores públicos y a la ciudadanía.	administrativo	
Total							S/ 60,000.00

V. Discusión

Objetivo específico 1. Identificar las características de los elementos tangibles en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

La infraestructura es adecuada para brindar una atención de calidad; el 60.00% de los usuarios frecuentes señalaron que casi nunca la infraestructura de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es adecuada para brindar una atención de calidad (Tabla 1), estos resultados coinciden con la investigación realizada por Julian (2025) 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*, quien obtuvo como resultado que el 74,3% mencionan que casi nunca la municipalidad cuenta con infraestructura adecuada para brindar servicio a la población. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por Ancco (2022) denominado: *Calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020*, donde los resultados señalan que el 70,7% percibe que es adecuado, debido a la infraestructura institucional y el mobiliario disponible para la prestación del servicio. Teóricamente es fundamentada por Alfatafta et al. (2025) en su investigación titulado: *Evaluación de la calidad del servicio y su impacto en la experiencia y satisfacción del paciente con prótesis y ortesis: un estudio transversal basado en SERVQUAL. BMC*, donde sostienen que La infraestructura adecuada consiste en entornos físicos que permiten a las instituciones brindar a los usuarios el servicio que desean y que la higiene, el orden, la iluminación y la ventilación en las oficinas también influyen en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio. Los resultados obtenidos permiten evidenciar que la mayoría de los usuarios perciben deficiencias en la infraestructura de la Subgerencia de Desarrollo Territorial, debido a que una proporción importante considera que las condiciones físicas actuales no favorecen plenamente una atención de calidad. Esta percepción refleja que los espacios donde se desarrolla la atención influyen en la valoración que realizan los ciudadanos sobre el servicio recibido. En este sentido, contar con ambientes adecuados, ordenados y funcionales representa un aspecto necesario para mejorar la experiencia del usuario durante sus trámites. Asimismo, las condiciones físicas de la institución forman parte de los elementos visibles que generan una primera impresión sobre la capacidad organizacional de la entidad. Por ello, resulta necesario fortalecer las condiciones de

infraestructura para brindar un entorno más adecuado, cómodo y orientado a las necesidades de los usuarios.

El equipamiento es moderno para atender sus trámites y consultas; el 56.00% de los usuarios frecuentes señalaron que a veces el equipamiento de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es moderno para atender sus trámites y consultas (Tabla 1), estos resultados coinciden con la investigación realizada por Tomalá (2024) titulada: *Gestión organizacional y calidad de los servicios de salud de los hospitales básicos, Distrito La Libertad Salinas*, quien obtuvo como resultado que el 64,3% mencionan que son indiferentes la cantidad de equipos con que cuentan los hospitales básicos para realizar el trabajo de forma eficiente. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por Julian (2025) denominado: *Propuesta de mejora de la calidad del servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, Junín, 2025*, donde los resultados señalan que el 65,7% mencionan que casi siempre la municipalidad cuenta con mobiliario y equipos en buen estado y en funcionamiento. Teóricamente es fundamentada por Setiono y Hidayat (2022) en su investigación titulado: *Influencia de la calidad del servicio con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles en la satisfacción del cliente*, donde sostienen que El equipo moderno se refiere a las ayudas y herramientas tecnológicas que ayudan a responder a las necesidades de los usuarios. Así, proponen que la presencia de computadoras, software moderno y buen equipo ayuda a procesar las tareas de la administración y mejora la calidad de los servicios. Los hallazgos obtenidos permiten evidenciar que La percepción de la mayoría relativa de usuarios indica que el equipamiento disponible presenta oportunidades de mejora, debido a que no siempre es considerado suficiente para facilitar la atención de sus trámites y consultas. Esta situación evidencia que los recursos tecnológicos y materiales forman parte de los factores que condicionan la eficiencia del servicio, especialmente cuando permiten agilizar procedimientos y mejorar la capacidad de respuesta del personal. En ese sentido, disponer de herramientas adecuadas contribuye a optimizar las actividades administrativas y reducir dificultades durante la atención. Por ello, el fortalecimiento progresivo del equipamiento institucional favorecería una prestación del servicio más eficiente y acorde con las necesidades de los ciudadanos.

La presentación del personal es ordenada y profesional durante la atención; el 60.00% de los usuarios frecuentes señalaron que casi nunca la presentación del personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es ordenada y profesional durante la atención (Tabla 1), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Vargas (2025) 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, 2025*, quien obtuvo como resultado que el 20,0% indican que la municipalidad presenta, en ocasiones, personal uniformado que no cumple con estándares de atención profesional y orden. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por Zumba (2023) denominado: *La Satisfacción del Usuario y El Posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la Población del Cantón Colta*, donde los resultados señalan que el 97,95% de usuarios mostraron satisfacción con la identificación del profesional que le atendió ya sea con el carnet institucional o mediante una presentación verbal de su nombre y apellido. Teóricamente es fundamentada por Ghimire et al. (2025) en su investigación titulado: *Calidad del servicio y satisfacción del cliente: Evidencia empírica de la industria bancaria nepalí*, donde sostienen que la presentación del personal es un elemento importante de la calidad del servicio, ya que la apariencia y orden del personal influyen en la imagen que la institución transmite a sus usuarios. Así, sugieren que una presentación adecuada del personal mejora la confianza y la percepción de la calidad del servicio. La valoración negativa expresada por la mayoría de usuarios evidencia que la presentación del personal constituye un aspecto que requiere fortalecimiento dentro de la atención institucional. Esta percepción muestra que la imagen del trabajador influye en la confianza y profesionalismo que transmite la Subgerencia de Desarrollo Territorial hacia los ciudadanos. Una adecuada presentación personal no solo representa un aspecto visual, sino también un reflejo del compromiso y organización de quienes brindan el servicio. En consecuencia, establecer criterios orientados al orden y presentación profesional permitiría mejorar la percepción del usuario y reforzar la imagen institucional.

Objetivo específico 2. Definir las características de la fiabilidad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Existe exactitud en los trámites; el 38.00% de los usuarios frecuentes señalaron que a veces existe exactitud en los trámites que realiza en la Subgerencia de Desarrollo

Territorial (Tabla 2), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Valera (2026) 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*, quien obtuvo como resultado que el 78.72% consideran que siempre el canal presencial permite realizar sus trámites de manera efectiva y sin dificultades. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por González (2023) denominado: *Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas*, donde los resultados señalan que el 45% de los usuarios tienen la percepción de que se realiza bien el servicio desde el primer momento en que lo atiende y están de acuerdo. Teóricamente es fundamentada por Setiono y Hidayat (2022) en su investigación titulado: *Influencia de la calidad del servicio con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles en la satisfacción del cliente*, donde sostienen que la precisión en los procedimientos describe la capacidad de un establecimiento para ejecutar correctamente los procedimientos administrativos sin error. Aseguran que los usuarios esperan recibir un servicio adecuado, preciso y eficiente durante todo el proceso desde el primer contacto. Los resultados obtenidos permiten evidenciar que la minoría de los usuarios percibe que los trámites realizados presentan exactitud durante el proceso de atención, debido a que solo una parte limitada considera que los procedimientos se desarrollan correctamente. Esta situación refleja la necesidad de fortalecer los mecanismos internos que permitan reducir errores, inconsistencias o dificultades durante la gestión documental y administrativa. La precisión en los trámites representa un aspecto esencial para generar confianza en los usuarios, debido a que los ciudadanos esperan que sus solicitudes sean atendidas correctamente desde el primer momento. En ese sentido, mejorar la organización de los procedimientos y reforzar el cumplimiento de los pasos establecidos favorecería una atención más confiable. Por ello, la exactitud constituye un elemento clave para fortalecer la percepción de fiabilidad del servicio institucional.

Información confiable por parte del personal; el 48.00% de los usuarios frecuentes señalaron que casi nunca recibe información confiable por parte del personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial (Tabla 2), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Julian (2025) 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*, quien obtuvo como resultado que el 42,9%

mencionan que a veces la municipalidad cuenta con personal que ofrece información clara y precisa que se hace fácil de comprender. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por Vargas (2025) denominado: *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*, donde los resultados señalan que el 40% indican que, a veces, personal demuestra estar capacitado para resolver las dudas y consultas. Teóricamente es fundamentada por Alfatafta et al. (2025) en su investigación titulado: *Evaluación de la calidad del servicio y su impacto en la experiencia y satisfacción del paciente con prótesis y ortesis: un estudio transversal basado en SERVQUAL*, donde sostienen que la información confiable es la capacidad de una institución para proporcionar información clara, correcta y veraz a los usuarios durante la prestación de un servicio. Aquí, entienden que los usuarios esperan que la institución les proporcione la información necesaria sobre los pasos, indicaciones y requisitos del proceso que deben realizar dentro de la institución. Los hallazgos obtenidos permiten evidenciar que la minoría de los usuarios percibe que recibe información confiable por parte del personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial, evidenciando una debilidad relacionada con la claridad y precisión de la información proporcionada durante la atención. Esta situación puede afectar la confianza del ciudadano, debido a que los usuarios requieren conocer correctamente los requisitos, procedimientos y condiciones necesarias para realizar sus trámites. La entrega de información clara y veraz constituye un componente fundamental para garantizar una atención eficiente y reducir confusiones durante los procesos administrativos. En consecuencia, fortalecer la capacidad del personal para brindar orientación precisa permitirá mejorar la experiencia del usuario y la percepción sobre la calidad del servicio. Asimismo, una comunicación informativa adecuada favorece una relación institucional basada en confianza y seguridad.

Se cumple con la entrega oportuna de documentos solicitados; el 50.00% de los usuarios frecuentes señalaron que a veces se cumple con la entrega oportuna de documentos solicitados en la Subgerencia de Desarrollo Territorial (Tabla 2), estos resultados contrastan con la investigación realizada por González (2023) titulada: *Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas*, quien obtuvo como resultado que el 31% de los usuarios tienen la percepción de la entrega del trámite en el tiempo establecido y están de acuerdo. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio

realizado por González (2024) denominado: *Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena*, donde los resultados señalan que el 100% de la población refiere que no son servicios ágiles los que ofrece la institución a sus usuarios de acuerdo con su experiencia. Teóricamente es fundamentada por Setiono y Hidayat (2022) en su investigación titulado: *Influencia de la calidad del servicio con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles en la satisfacción del cliente*, donde sostienen que la entrega oportuna de documentos como la capacidad de una institución para atender y entregar solicitudes administrativas dentro de los plazos establecidos. Indican que los usuarios esperan que la institución entregue los documentos solicitados en los plazos comunicados y que los documentos no lleguen tarde a los usuarios, causándoles molestias. Los resultados obtenidos permiten evidenciar que la minoría de los usuarios percibe que existe cumplimiento oportuno en la entrega de documentos solicitados, lo cual demuestra que existen dificultades en los tiempos establecidos para atender determinados requerimientos administrativos. Esta situación puede generar incomodidad en los ciudadanos, especialmente cuando los documentos solicitados son necesarios para continuar otros procedimientos o actividades personales. La oportunidad en la entrega representa un indicador importante de la capacidad institucional para responder a las necesidades de los usuarios dentro de los plazos previstos. Por ello, resulta necesario fortalecer la organización de los procesos internos y mejorar el seguimiento de los trámites pendientes. De esta manera, se favorecería una atención más eficiente y una percepción positiva respecto a la fiabilidad del servicio brindado.

Objetivo específico 3. Detallar las características de la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Rapidez de atención cuando se realiza trámites o consultas; el 44.00% de los usuarios frecuentes señalaron que casi nunca existe rapidez de atención cuando realiza trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial (Tabla 3), estos resultados contrastan con la investigación realizada por González (2023) titulada: *Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas*, quien obtuvo como resultado que el 35% de los usuarios tienen la percepción de que el personal administrativo le da una respuesta con rapidez y están de acuerdo. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por Julian (2025) denominado:

Propuesta de mejora de la calidad del servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, Junín, 2025, donde los resultados señalan que el 62,9% mencionan que casi siempre la municipalidad cuenta con personal rápido y eficiente en los servicios. Teóricamente es fundamentada por Tarigan et al. (2025) en su investigación titulado: *Análisis de calidad del servicio utilizando los métodos Servqual (Calidad del Servicio) e IPA (Análisis de Importancia del Rendimiento)*, donde sostienen que la rapidez de atención está relacionada con la capacidad del personal para resolver consultas, orientar a los usuarios y desarrollar los procedimientos administrativos en el menor tiempo posible. Asimismo, indican que una atención rápida contribuye a mejorar la percepción y satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio brindado por la institución pública. La percepción expresada por los usuarios evidencia que la rapidez de atención representa un aspecto desfavorable dentro del servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Territorial, debido a que una proporción importante considera que los tiempos de respuesta no siempre cumplen con sus expectativas. Esta situación refleja que la oportunidad en la atención constituye un elemento relevante en la valoración del servicio público, ya que los usuarios esperan respuestas ágiles frente a sus trámites y consultas. Asimismo, la demora en los procedimientos puede influir en la percepción de eficiencia institucional y generar insatisfacción durante la experiencia de atención. Por ello, la rapidez representa un componente esencial de la calidad del servicio, debido a que permite responder de manera oportuna a las necesidades ciudadanas. Fortalecer este aspecto contribuiría a mejorar la percepción del usuario respecto a la capacidad de respuesta de la entidad.

El personal muestra disponibilidad para atender; el 48.00% de los usuarios frecuentes señalaron que a veces el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial muestra disponibilidad para atender sus necesidades y requerimientos (Tabla 3), estos resultados coinciden con la investigación realizada por González (2023) titulada: *Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas*, quien obtuvo como resultado que el 37% de los usuarios tienen la percepción de que el personal administrativo de vez en cuando se muestran ocupados en atender a los usuarios y por lo tanto están de acuerdo. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por Ancco (2022) denominado: *Calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020*, donde los

resultados señalan que el 84,2% de los usuarios considera que la capacidad de respuesta es adecuada, evidenciando que el personal muestra disposición para atender sus requerimientos y brinda el servicio de manera rápida y oportuna. Teóricamente es fundamentada por Minja et al. (2024) en su investigación titulado: *Percepciones de los estudiantes sobre la calidad sostenible del servicio en la educación superior usando el modelo Serviqual – Un caso del Campus Singida del Instituto de Contabilidad de Tanzania*, donde sostienen que la disponibilidad del personal se refiere a la preparación y disposición de los trabajadores para asistir y prestar servicio a los usuarios cuando estos lo requieran. Es en este contexto que se espera que el personal proporcione atención oportuna y el apoyo necesario durante los trámites que los usuarios requieran. La valoración realizada por los usuarios muestra que la disponibilidad del personal presenta una percepción intermedia, debido a que una parte importante considera que solo algunas veces los trabajadores muestran disposición para atender sus necesidades y requerimientos. Este resultado refleja que la atención ciudadana requiere no solo la presencia del trabajador, sino también una actitud orientada a escuchar, comprender y atender las solicitudes de los usuarios. La disposición del personal influye directamente en la experiencia del ciudadano, porque determina la facilidad con la que puede acceder a orientación o solución frente a sus trámites. En este sentido, la disponibilidad constituye un elemento importante dentro de la calidad del servicio, ya que fortalece la relación entre institución y usuario. Mejorar este aspecto permitiría generar una atención más cercana y receptiva.

Objetivo específico 4. Determinar las características de la seguridad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

El personal demuestra conocimiento del servicio; el 60.00% de los usuarios frecuentes señalaron que casi nunca el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra conocimiento del servicio al atender sus consultas y trámites (Tabla 4), estos resultados contrastan con la investigación realizada por González (2023) titulada: *Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas*, quien obtuvo como resultado que el 29% de los usuarios tienen conocimiento de lo que se realiza en cada departamento entonces su percepción le es indiferente. Asimismo, estos resultados coinciden con el estudio realizado por Julian (2025) denominado: *Propuesta de mejora de la calidad del servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad*

distrital de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, Junín, 2025, donde los resultados señalan que el 57,1% mencionan que casi nunca la municipalidad cuenta con personal adecuado con formación específica para los servicios. Teóricamente es fundamentada por Rahmatia et al. (2025) en su investigación titulado: *Calidad del servicio en la atención hospitalaria hospitalaria: enfoque modelo SERVQUAL*, donde sostienen que el conocimiento del servicio es la capacidad del personal para comprender y manejar adecuadamente los servicios brinda la institución para los usuarios. En este sentido, se indica que los ciudadanos esperan recibir orientación clara, precisa y oportuna durante la prestación del servicio. La percepción predominante de los usuarios refleja que el conocimiento del servicio constituye una de las principales limitaciones dentro de la atención brindada, debido a que la mayoría considera que el personal no siempre demuestra dominio suficiente para orientar adecuadamente sus consultas. Esta situación evidencia la importancia de que los trabajadores conozcan los procedimientos, requisitos y características de los servicios que ofrece la Subgerencia de Desarrollo Territorial. El dominio de la información institucional permite brindar respuestas claras, reducir confusiones y fortalecer la confianza del ciudadano durante sus trámites. Asimismo, el conocimiento del servicio representa un factor determinante para transmitir seguridad y profesionalismo en la atención. Por ello, fortalecer esta capacidad contribuye a mejorar la percepción sobre la calidad y confiabilidad del servicio público.

Seguridad en los trámites que se realiza; el 44.00% de los usuarios frecuentes señalaron que a veces existe seguridad en los trámites que realiza en la Subgerencia de Desarrollo Territorial (Tabla 4), estos resultados contrastan con la investigación realizada por González (2023) titulada: *Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas*, quien obtuvo como resultado que el 40% de los usuarios tienen la percepción de que se sienten confiados en hacer sus trámites y están de acuerdo. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por Ancco (2022) denominado: *Calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020*, donde los resultados señalan que el 84,7% de los usuarios percibe que la Seguridad es adecuada, debido a que el personal demuestra conocimientos y habilidades que fortalecen la confianza y credibilidad durante la atención y la emisión de medidas de protección. Teóricamente es fundamentada por Setiono y Hidayat (2022) en su investigación titulado: *Influencia de la calidad del servicio con las dimensiones*

de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles en la satisfacción del cliente, donde sostienen que la seguridad en los procedimientos proviene de la confianza que una organización infunde al ejecutar los trámites administrativos de manera correcta y segura. En este sentido, los autores mencionan que los usuarios anticipan la ejecución de los procedimientos administrativos de forma libre de errores y que garantice la protección adecuada de la información confidencial de los usuarios. La percepción de los usuarios respecto a la seguridad en los trámites evidencia una valoración parcialmente favorable, debido a que una parte considera que solo algunas veces existe seguridad durante los procedimientos realizados en la Subgerencia de Desarrollo Territorial. Este resultado refleja que la confianza del ciudadano depende de la claridad de los procesos, el manejo adecuado de la información y la certeza de que sus solicitudes serán atendidas correctamente. La seguridad durante los trámites constituye un aspecto fundamental porque influye en la tranquilidad del usuario al realizar procedimientos administrativos. Además, una atención segura permite fortalecer la confianza hacia la institución y sus trabajadores. Por ello, consolidar mecanismos que brinden mayor seguridad durante los trámites favorecería una percepción más positiva del servicio recibido.

La Subgerencia de Desarrollo Territorial transmite credibilidad institucional; el 62.00% de los usuarios frecuentes señalaron que casi nunca la Subgerencia de Desarrollo Territorial transmite credibilidad institucional en la atención brindada a los usuarios (Tabla 4), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Ancco (2022) titulada: *Calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020*, quien obtuvo como resultado que el 84,7% de los usuarios percibe confianza y credibilidad durante la atención y la emisión de medidas de protección. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por González (2023) denominado: *Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas*, donde los resultados señalan que el 49% de los usuarios tienen la percepción de que tiene un personal administrativo que le genere confianza y están de acuerdo. Teóricamente es fundamentada por Dzakwan y Ubit (2025) en su investigación titulado: *Comprender la calidad del servicio y la satisfacción en la educación y la formación a través del modelo SERVQUAL*, donde sostienen que la credibilidad institucional se construye cuando una entidad pública proporciona atención transparente, responsable y eficiente, otorga confianza y seguridad a los usuarios y, de este modo, se construye la

credibilidad institucional. La percepción mayoritaria de los usuarios evidencia que la credibilidad institucional representa un aspecto que requiere fortalecimiento, debido a que existe una valoración desfavorable respecto a la confianza que transmite la Subgerencia de Desarrollo Territorial durante la atención. Esta situación demuestra que la imagen institucional no depende únicamente del cumplimiento de funciones administrativas, sino también de la forma en que los usuarios perciben la capacidad, responsabilidad y transparencia de la entidad. La credibilidad constituye un elemento esencial para generar relaciones de confianza entre la institución pública y los ciudadanos. Cuando los usuarios reconocen una entidad confiable, se fortalece la aceptación del servicio recibido. Por ello, mejorar este aspecto resulta importante para consolidar una percepción institucional más favorable.

Objetivo específico 5. Describir las características de la empatía en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

El personal demuestra amabilidad durante la atención; el 50.00% de los usuarios frecuentes señalaron que a veces el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra amabilidad durante la atención recibida (Tabla 5), estos resultados contrastan con la investigación realizada por González (2023) titulada: *Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas*, quien obtuvo como resultado que el 38% de los usuarios tienen la percepción de que el personal administrativo lo trata con amabilidad y están de acuerdo. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por Vargas (2025) denominado: *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*, donde los resultados señalan que el 53.33% mencionan que casi siempre atienden con amabilidad y profesionalismo. Teóricamente es fundamentada por Ghimire et al. (2025) en su investigación titulado: *Calidad del servicio y satisfacción del cliente: Evidencia empírica de la industria bancaria nepalí*, donde sostienen que la amabilidad del personal comprende la actitud cortés, respetuosa y completamente atenta del servicio ofrecido a los usuarios. En consecuencia, se entiende que un ciudadano desea ser el centro de toda atención y ser tratado de forma que sea tanto cómoda como satisfactoria, especialmente cuando el ciudadano realiza trámites relacionados con el servicio. El resultado alcanzado permite interpretar que

la mayoría relativa de los usuarios considera que la amabilidad del personal se presenta solo algunas veces durante la atención recibida, evidenciando que el trato cordial aún no se encuentra consolidado como una característica permanente del servicio. Esta situación refleja que la interacción entre trabajador y ciudadano influye significativamente en la experiencia del usuario, debido a que una atención respetuosa y empática favorece una relación más cercana con la institución. Asimismo, la amabilidad representa un componente importante dentro de la calidad del servicio, porque permite generar confianza y una percepción positiva durante los procedimientos administrativos. En este sentido, el comportamiento del personal durante la atención constituye un elemento determinante para la valoración que realizan los usuarios sobre la entidad. Por ello, mejorar las prácticas de trato interpersonal permitiría fortalecer la relación entre la institución y los ciudadanos.

Atención personalizada de acuerdo con las necesidades; el 48.00% de los usuarios frecuentes señalaron que casi nunca recibe una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades y requerimientos en la Subgerencia de Desarrollo Territorial (Tabla 5), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Ancco (2022) titulada: *Calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020*, quien obtuvo como resultado que el 84,2% de los usuarios considera que la capacidad de respuesta es adecuada, evidenciando que el personal muestra disposición para atender de manera personalizada. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por Zumba (2023) denominado: *La satisfacción del usuario y el posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la población del Cantón Colta*, donde los resultados señalan que el 97,95% de usuarios mostraron satisfacción con la identificación del profesional que le atendió de manera personalizada ya sea con el carnet institucional o mediante una presentación verbal de su nombre y apellido. Teóricamente es fundamentada por Zygiaris et al. (2022) en su investigación titulado: *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en el mundo postpandemia: Un estudio sobre la industria saudí del cuidado del automóvil*, donde sostienen que la atención personalizada requiere que el personal esté equipado para asistir a los usuarios con sus necesidades y demandas únicas. Respecto a esto, se asume que los usuarios desean apoyo, interés y sensibilidad en el desarrollo de sus actividades administrativas. El análisis del indicador permite identificar que la mayoría de los usuarios perciben limitaciones respecto a la atención personalizada brindada por la Subgerencia de Desarrollo Territorial, debido a que consideran que el

servicio no siempre se adapta a sus necesidades y requerimientos particulares. Esta situación evidencia que la atención ciudadana requiere superar una orientación generalizada y avanzar hacia un trato más individualizado, donde cada usuario pueda recibir información acorde con su situación específica. La atención personalizada constituye un elemento importante dentro de la calidad del servicio, porque permite generar cercanía, confianza y una mejor comprensión de las necesidades del ciudadano. Asimismo, un trato diferenciado favorece que los usuarios perciban mayor interés por parte de la institución. Por ello, fortalecer este aspecto contribuiría a mejorar la experiencia del usuario durante sus procedimientos y consultas administrativas.

Objetivo específico 6. Identificar las características de la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Comunicación efectiva durante la atención; el 48.00% de los usuarios frecuentes señalaron que a veces existe comunicación efectiva durante la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial (Tabla 6), estos resultados coinciden con la investigación realizada por Julian (2025) 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*, quien obtuvo como resultado que el 42,9% mencionan que a veces la municipalidad cuenta con personal que ofrece información clara y precisa que se hace fácil de comprender. Asimismo, estos resultados coinciden con el estudio realizado por Vargas (2025) denominado: *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*, donde los resultados señalan que el 40% indican que, a veces, personal demuestra comunicación efectiva para resolver las dudas y consultas. Teóricamente es fundamentada por Chan et al. (2020) en su investigación titulado: *Diseño de servicios y satisfacción ciudadana con los servicios de gobierno electrónico: una perspectiva multidimensional*, donde sostienen que la comunicación efectiva es la capacidad del personal para escuchar, guiar y responder a las consultas de los usuarios de manera cortés y oportuna. También sostienen que el nivel de confianza y la percepción del servicio de la institución pública de los ciudadanos se aumentan cuando el personal ofrece información clara y comprensible. Los hallazgos encontrados muestran que la mayoría relativa de los usuarios considera que la comunicación

efectiva durante la atención solo se presenta algunas veces, evidenciando que el intercambio de información entre el personal y los ciudadanos aún presenta oportunidades de mejora. Esta situación refleja que una comunicación adecuada no depende únicamente de transmitir información, sino también de lograr que el usuario comprenda claramente los procedimientos, requisitos y respuestas proporcionadas. Una comunicación poco clara puede generar dudas, confusión y dificultades durante la realización de trámites. En cambio, una interacción efectiva favorece la confianza y mejora la percepción sobre la capacidad de respuesta institucional. Por ello, fortalecer las habilidades comunicativas del personal representa un aspecto relevante para mejorar la calidad de la atención ofrecida.

Orientación adecuada para realizar los trámites o consultas; el 46.00% de los usuarios frecuentes señalaron que casi nunca recibe una orientación adecuada para realizar sus trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial (Tabla 6), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Valera (2026) 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*, quien obtuvo como resultado que el 55.32% consideran que siempre la orientación recibida del personal fue suficiente para guiarlos en cada paso del proceso. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por Julian (2025) denominado: *Propuesta de mejora de la calidad del servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, Junín, 2025*, donde los resultados señalan que el 42,9% mencionan que a veces la municipalidad cuenta con personal que ofrece información clara y precisa que se hace fácil de comprender. Teóricamente es fundamentada por Handayani et al. (2025) en su investigación titulado: *Análisis de la satisfacción de los usuarios con sitios web gubernamentales a través de los modelos EUCS y TAM*, donde sostienen que la orientación adecuada es la capacidad del personal para explicar y atender de manera apropiada las necesidades de los usuarios al realizar sus procesos administrativos. Dentro de este marco, los ciudadanos esperan recibir respuestas inmediatas y detalladas a sus consultas y/o desafíos presentados a la institución. La respuesta de los usuarios frente a este indicador evidencia que la mayoría percibe dificultades para recibir una orientación adecuada durante sus trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial, debido a que la información proporcionada no siempre satisface completamente sus necesidades. Esta situación demuestra que la orientación constituye un componente esencial del servicio

público, ya que permite al ciudadano conocer con claridad los pasos, requisitos y procedimientos que debe seguir. Una adecuada orientación reduce errores, evita retrasos y facilita la realización de los trámites administrativos. Asimismo, permite fortalecer la relación entre el usuario y la institución al generar mayor seguridad durante el proceso de atención. Por ello, mejorar la orientación brindada por el personal contribuiría a una experiencia más eficiente y satisfactoria para los ciudadanos.

Interés en resolver problemas o inconvenientes presentados durante la atención; el 48.00% de los usuarios frecuentes señalaron que a veces el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra interés en resolver problemas o inconvenientes presentados durante la atención (Tabla 6), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Ancco (2022) titulada: *Calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020*, quien obtuvo como resultado que el 84,2% de los usuarios considera que el personal muestra disposición para atender sus requerimientos y brinda el servicio de manera rápida y oportuna. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por González (2023) denominado: *Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas*, donde los resultados señalan que el 35% de los usuarios tienen la percepción de que se preocupa menos por solucionarle su problema y están en desacuerdo. Teóricamente es fundamentada por Spink et al. (2021) en su investigación titulado: *Vulnerabilidad institucional y confianza en las agencias públicas: opiniones desde ambos lados de la calle*, donde sostienen que el interés en solucionar problemas es la capacidad del personal para escuchar, comprender los problemas y necesidades de los usuarios y apoyar la demanda con una solución adecuada. El resultado obtenido en este indicador refleja que la mayoría relativa de los usuarios considera que solo algunas veces el personal demuestra interés en resolver los problemas o inconvenientes presentados durante la atención, evidenciando que la disposición para brindar soluciones aún no se encuentra plenamente consolidada. Esta situación muestra que la atención al ciudadano requiere no solo responder consultas, sino también demostrar compromiso frente a las dificultades que puedan surgir durante los procedimientos. El interés del trabajador por solucionar problemas influye directamente en la percepción de apoyo y confianza que desarrolla el usuario hacia la institución. Asimismo, una actitud orientada a la solución permite fortalecer la imagen de

una entidad cercana y comprometida con sus ciudadanos. Por ello, este aspecto representa un elemento importante para mejorar la valoración del servicio recibido.

Objetivo específico 7. Definir las características de la calidad percibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Eficiencia del servicio durante la atención brindada; el 46.00% de los usuarios frecuentes señalaron que casi nunca existe eficiencia del servicio durante la atención brindada por la Subgerencia de Desarrollo Territorial (Tabla 7), estos resultados contrastan con la investigación realizada por González (2023) titulada: *Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas*, quien obtuvo como resultado que el 45% de los usuarios tienen la percepción de que se realiza con eficiencia el servicio desde el primer momento en que lo atiende y están de acuerdo. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por Julian (2025) denominado: *Propuesta de mejora de la calidad del servicio para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, Junín, 2025*, donde los resultados señalan que el 62,9% mencionan que casi siempre la municipalidad cuenta con personal rápido y eficiente en los servicios. Teóricamente es fundamentada por Tuncer et al. (2020) en su investigación titulado: *Calidad del servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la intención conductual en restaurantes: un modelo estructural integrado*, donde sostienen que la eficiencia del servicio es la capacidad de una institución para atender las necesidades de los usuarios de manera organizada y con el nivel de satisfacción requerido. En este sentido, los ciudadanos desean lograr sus objetivos administrativos en el proceso con resultados satisfactorios y sin retrasos innecesarios. El comportamiento observado en este indicador evidencia que la mayoría de los usuarios perciben deficiencias en la eficiencia del servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Territorial, debido a que consideran que la atención no siempre se desarrolla de manera efectiva durante sus trámites y consultas. Esta situación refleja que la eficiencia implica más que cumplir con una función administrativa, ya que requiere optimizar tiempos, procedimientos y recursos para responder adecuadamente a las necesidades ciudadanas. Un servicio eficiente permite reducir dificultades, mejorar la organización interna y generar una percepción favorable en los usuarios. Asimismo, representa un elemento fundamental para fortalecer la confianza en la gestión institucional.

Por ello, mejorar la eficiencia del servicio contribuiría a una atención más organizada y orientada a resultados.

Accesibilidad de servicios para realizar los trámites o consultas; el 38.00% de los usuarios frecuentes señalaron que a veces existe accesibilidad de servicios para realizar sus trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial (Tabla 7), estos resultados contrastan con la investigación realizada por González (2024) titulada: *Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena*, quien obtuvo como resultado que el 100% de la población refiere que no son servicios accesibles los que ofrece la institución a sus usuarios de acuerdo con su experiencia. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por Ancco (2022) denominado: *Calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco – 2020*, donde los resultados señalan que el 84,7% considera que es adecuado, debido a la atención accesible por áreas, la calidad del servicio gratuito brindado y las facilidades otorgadas para continuar con el proceso de medidas de protección. Teóricamente es fundamentada por Hildawati et al. (2026) en su investigación titulado: *El papel mediador de la satisfacción del usuario en la relación entre los constructos de UTAUT y el comportamiento del usuario en aplicaciones digitales de servicio público*, donde sostienen que la accesibilidad al servicio es la provisión de instalaciones por parte de una organización que permite a los usuarios obtener fácilmente y de manera rápida los servicios y realizar las gestiones administrativas requeridas. Sostienen que los usuarios demandan servicios ordenados, en horarios adecuados y disponibles cuando se necesitan. La situación identificada en este indicador revela que la mayoría relativa de los usuarios considera que solo algunas veces existe accesibilidad a los servicios ofrecidos por la Subgerencia de Desarrollo Territorial, evidenciando que los mecanismos actuales de atención aún presentan limitaciones para facilitar el acceso de los ciudadanos. Esta percepción muestra que la accesibilidad no depende únicamente de la existencia del servicio, sino también de la facilidad con la que los usuarios pueden obtener información, realizar procedimientos y recibir atención oportuna. Una institución accesible genera mayores oportunidades para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y gestionar sus necesidades administrativas. Asimismo, facilita una relación más cercana entre la entidad y la población atendida. Por ello, fortalecer la accesibilidad permitiría mejorar la experiencia del usuario y favorecer una percepción más positiva de la calidad del servicio.

El servicio brindado cumple con las expectativas; el 44.00% de los usuarios frecuentes señalaron que a veces el servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Territorial cumple con sus expectativas como usuario (Tabla 7), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Bocangel (2025) titulada: *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de una municipalidad de Cusco 2024*, quien obtuvo como resultado que el 71,6% de los participantes consideraron como óptima la expectativa generada respecto al servicio recibido. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por Valera (2026) denominado: *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*, donde los resultados señalan que el 100% consideran que siempre el resultado del servicio corresponde a lo que esperaban. Teóricamente es fundamentada por Desmal et al. (2022) en su investigación titulado: *Un modelo de satisfacción del usuario para servicios gubernamentales móviles: Una revisión bibliográfica*, donde sostienen que el cumplimiento de expectativas es la medida en que el servicio proporcionado satisface las necesidades y deseos de los usuarios antes de recibirlo. Argumentan que los ciudadanos desean recibir un servicio que sea eficiente, oportuno y relevante para el contexto en cada etapa del proceso administrativo. El análisis del resultado obtenido permite señalar que la mayoría relativa de los usuarios considera que el servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Territorial solo algunas veces cumple con sus expectativas, evidenciando que la atención recibida no logra satisfacer completamente las necesidades esperadas por los ciudadanos. Esta situación refleja que las expectativas del usuario están relacionadas con la capacidad de la institución para brindar respuestas oportunas, procedimientos adecuados y una atención acorde con sus requerimientos. Cuando el servicio recibido coincide con lo esperado, se fortalece la satisfacción y confianza hacia la entidad; sin embargo, cuando existen diferencias entre la expectativa y la experiencia obtenida, puede generarse una valoración menos favorable. En este sentido, el cumplimiento de expectativas representa un indicador importante para comprender cómo los usuarios evalúan la calidad del servicio público. Por ello, mejorar los aspectos vinculados a la atención permitirá generar una percepción más positiva sobre la gestión institucional.

Objetivo específico 8. Detallar las características de la confianza institucional en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Honestidad institucional en la atención y los servicios brindados; el 48.00% de los usuarios frecuentes señalaron que a veces existe honestidad institucional en la atención y los servicios brindados por la Subgerencia de Desarrollo Territorial (Tabla 8), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Vega (2024) titulada: *Propuesta de mejora del compromiso organizacional para la calidad del servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chancay, Lima, 2024*, quien obtuvo como resultado que el 37,34% indica que está totalmente de acuerdo en que la municipalidad difunde honestamente sus estrategias para conocer la aceptación de sus usuarios y poder satisfacer sus necesidades. Asimismo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por Valera (2026) denominado: *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*, donde los resultados señalan que el 48,94% perciben que a veces la información proporcionada es transparente y honesta, incluyendo todos los detalles sobre requisitos, costos y plazos. Teóricamente es fundamentada por Syadiyah et al. (2024) en su investigación titulado: *El papel de la ética en la administración pública en la realización de una gobernanza limpia y transparente*, donde sostienen que la honestidad institucional es la calidad de una conducta transparente, ética y responsable de una institución pública en el cumplimiento de sus responsabilidades. En este sentido, una institución transparente y respetuosa de las normas genera confianza en los ciudadanos. La situación identificada en este indicador muestra que la mayoría relativa de los usuarios percibe que la honestidad institucional se manifiesta solo algunas veces durante la atención recibida, evidenciando que este aspecto aún requiere consolidarse dentro de la relación entre la institución y los ciudadanos. La honestidad representa un elemento fundamental en los servicios públicos, debido a que está relacionada con la claridad de la información proporcionada, el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la confianza que genera la entidad. Una actuación institucional basada en principios de transparencia y responsabilidad favorece una relación más sólida con los usuarios. Asimismo, la percepción de honestidad influye en la valoración que los ciudadanos realizan sobre el desempeño de

los trabajadores y la institución. Por ello, este indicador constituye un componente relevante para fortalecer la confianza y legitimidad del servicio brindado.

Transparencia administrativa en los procedimientos y trámites; el 40.00% de los usuarios frecuentes señalaron que casi nunca existe transparencia administrativa en los procedimientos y trámites realizados por la Subgerencia de Desarrollo Territorial (Tabla 8), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Valera (2026) denominado: *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*, donde los resultados señalan que el 48,94% perciben que a veces la información proporcionada es transparente y honesta, incluyendo todos los detalles sobre requisitos, costos y plazos. Teóricamente es fundamentada por Handayani (2025) en su investigación titulado: *Explorando la relación entre la transparencia administrativa y la confianza pública en las instituciones y agencias gubernamentales*, donde sostienen que la transparencia administrativa es la capacidad de la institución pública para ofrecer información relacionada con las decisiones y/o actividades de la institución de manera clara, honesta y fácilmente accesible. El resultado encontrado evidencia que la mayoría de los usuarios perciben limitaciones en la transparencia administrativa de la Subgerencia de Desarrollo Territorial, debido a que consideran que los procedimientos y trámites no siempre cuentan con la claridad e información necesaria. Esta situación refleja la importancia de que las instituciones públicas proporcionen información comprensible, accesible y suficiente durante el desarrollo de sus servicios. La transparencia administrativa permite que los ciudadanos conozcan con mayor seguridad los requisitos, procesos y condiciones relacionadas con sus solicitudes, reduciendo posibles dudas o percepciones negativas. Además, constituye un elemento esencial para fortalecer la confianza del usuario hacia la entidad pública. En este sentido, una gestión transparente favorece una relación institucional basada en mayor seguridad y credibilidad. Por ello, este indicador representa un aspecto fundamental dentro de la percepción de calidad del servicio.

Credibilidad institucional en el cumplimiento de las funciones; el 44.00% de los usuarios frecuentes señalaron que a veces la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra credibilidad institucional en el cumplimiento de sus funciones (Tabla 8), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Ancco (2022) titulada: *Calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de*

Cusco – 2020, quien obtuvo como resultado que el 84,7% de los usuarios percibe la confianza y credibilidad durante la atención y la emisión de medidas de protección. Asimismo, estos resultados coinciden con el estudio realizado por Ricalde (2023) denominado: *Calidad de servicio de transporte público urbano y la satisfacción de los usuarios Cusco, 2022*, donde los resultados señalan que el 53,3% de los usuarios consideran que la fiabilidad es regular en los servicios brindados. Teóricamente es fundamentada por Syadiyah et al. (2024) en su investigación titulado: *El papel de la ética en la administración pública en la realización de una gobernanza limpia y transparente*, donde sostienen que La credibilidad institucional se refiere al nivel de confianza que los usuarios tienen en una entidad pública basado en el cumplimiento de sus funciones y la coherencia entre sus responsabilidades y su desempeño. En este sentido, la credibilidad de una institución se fortalece cuando sus acciones son coherentes, transparentes y orientadas a cumplir con sus obligaciones hacia los ciudadanos. El comportamiento observado en este indicador permite interpretar que la mayoría relativa de los usuarios considera que la credibilidad institucional solo algunas veces se refleja en la atención brindada por la Subgerencia de Desarrollo Territorial, evidenciando que la confianza hacia la entidad aún presenta aspectos por fortalecer. La credibilidad institucional se construye a partir de diversos elementos como la capacidad del personal, el cumplimiento de los procedimientos y la coherencia entre la atención ofrecida y las expectativas del ciudadano. Cuando una institución demuestra responsabilidad y capacidad de respuesta, genera mayor seguridad en los usuarios que recurren a sus servicios. Por el contrario, dificultades en la atención pueden afectar la imagen que la población desarrolla sobre la entidad. En consecuencia, la credibilidad constituye un elemento esencial para fortalecer la relación entre la administración pública y los ciudadanos. Mejorar este aspecto permitiría consolidar una percepción institucional más confiable.

Los trabajadores inspiran confianza durante la atención recibida; el 44.00% de los usuarios frecuentes señalaron que a veces los trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Territorial inspiran confianza durante la atención recibida (Tabla 8), estos resultados contrastan con la investigación realizada por González (2023) titulada: *Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas*, quien obtuvo como resultado que el 49% de los usuarios tienen la percepción de que tiene un personal administrativo que le genere confianza y están de acuerdo. Asimismo,

estos resultados coinciden con el estudio realizado por Frias (2024) denominado: *Propuesta de mejora de la calidad de atención y el nivel de satisfacción estudiantil en la dirección de servicios académicos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2024*, donde los resultados señalan que el 52% se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con la calidad técnica, representando la percepción predominante dentro de este aspecto evaluado. Teóricamente es fundamentada por Nguyen et al. (2021) en su investigación titulado: *Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los pacientes ingresados, el valor percibido y la fidelidad del cliente: un estudio de métodos mixtos de un país en desarrollo*, donde sostienen que la confianza en los trabajadores denota la seguridad que los usuarios tienen en el personal de la institución pública respecto a su desempeño, responsabilidad y la forma en que tratan a los usuarios. En este sentido, la confianza de los usuarios se incrementa cuando el personal público es competente, ético y está dispuesto a atender las necesidades de los ciudadanos. La valoración expresada por los usuarios respecto a este indicador evidencia que la mayoría relativa considera que solo algunas veces los trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Territorial inspiran confianza durante la atención, mostrando que la relación entre servidor público y ciudadano aún requiere fortalecimiento. Esta situación demuestra que la confianza no depende únicamente del cumplimiento de funciones, sino también de la forma en que el personal comunica, orienta y acompaña al usuario durante sus procedimientos. La confianza en los trabajadores representa un componente importante porque influye en la seguridad que siente el ciudadano al realizar sus trámites y solicitar información. Asimismo, refleja la percepción sobre la capacidad y disposición del personal para brindar un servicio adecuado. Por ello, este indicador adquiere relevancia dentro de la calidad del servicio, debido a que una atención basada en confianza favorece una mejor interacción entre la institución y sus usuarios.

Objetivo específico 9. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.

Plan de mejora

1. Datos generales

Entidad: Municipalidad Distrital de Pichari

2. Misión

Brindar servicios públicos orientados al desarrollo territorial del distrito de Pichari, mediante una gestión eficiente, transparente y responsable, garantizando una atención de calidad a los usuarios, el cumplimiento de la normativa vigente y la ejecución de acciones que contribuyan al desarrollo urbano y rural sostenible del distrito.

3. Visión

Consolidarse como una Subgerencia de Desarrollo Territorial reconocida por brindar servicios públicos oportunos, eficientes y de calidad, caracterizada por la mejora continua de sus procesos, el compromiso de su personal y la satisfacción de los usuarios, contribuyendo al desarrollo integral del distrito de Pichari.

4. Objetivos organizacionales

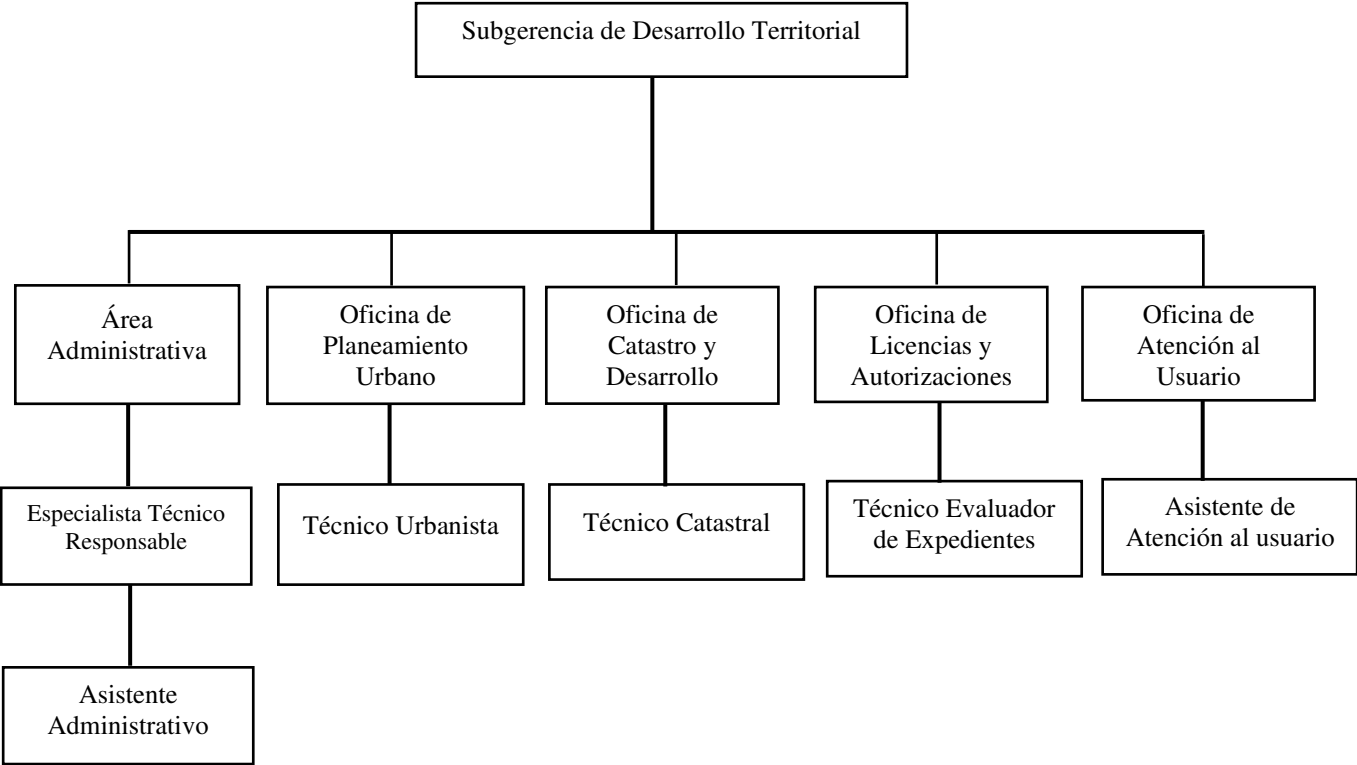
- Brindar servicios públicos con eficiencia, transparencia y calidad a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Territorial.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en los procedimientos administrativos y técnicos desarrollados por la Subgerencia.
- Fortalecer la calidad de servicio mediante la mejora continua de los procesos de atención al usuario y de la gestión administrativa.
- Promover el desarrollo de las competencias del personal mediante programas de capacitación permanente orientados a la atención al ciudadano.
- Fomentar una cultura institucional basada en la responsabilidad, el trabajo en equipo, la ética, la transparencia y la mejora continua para incrementar la satisfacción del usuario.

5. Servicios

La Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari desarrolla funciones orientadas al ordenamiento y desarrollo territorial del distrito. Entre los principales servicios que ofrece se encuentran los siguientes:

- Atención y orientación a los usuarios sobre los procedimientos administrativos de la Subgerencia.
- Recepción y evaluación de expedientes relacionados con el desarrollo territorial.
- Emisión de informes técnicos y documentos administrativos.
- Evaluación de solicitudes relacionadas con habilitaciones urbanas y edificaciones, conforme a la normativa vigente.
- Atención de consultas relacionadas con el ordenamiento territorial y el desarrollo urbano.
- Supervisión y seguimiento de procedimientos técnicos dentro de su competencia.
- Atención de solicitudes relacionadas con licencias, autorizaciones y otros procedimientos de competencia de la Subgerencia.
- Elaboración y emisión de documentación técnica y administrativa.
- Atención al ciudadano respecto a los servicios y procedimientos brindados por la Subgerencia de Desarrollo Territorial

6. Organigrama



Nota. Elaboración propia

6.1. Descripción de los cargos

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Subgerente de Desarrollo Territorial
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	- Título profesional en Ingeniería Civil, Arquitectura, Ingeniería Geográfica, Administración Pública o carreras afines. - Colegiatura y habilitación profesional vigente. - Especialización o diplomado en Gestión Pública, Desarrollo Territorial, Ordenamiento Territorial o Gestión Municipal. - Conocimientos en normativa municipal y gestión administrativa.
Experiencia laboral	Mínimo tres años desempeñando funciones relacionadas con gestión territorial, administración pública o cargos de coordinación dentro de gobiernos locales.
Conocimientos necesarios	- Gestión pública municipal. - Ordenamiento territorial. - Planeamiento urbano. - Procedimientos administrativos. - Normativa municipal vigente. - Atención al ciudadano. - Gestión por procesos.
Habilidades y destrezas	- Liderazgo. - Planificación. - Toma de decisiones. - Organización. - Comunicación efectiva. - Resolución de conflictos. - Trabajo en equipo.
Funciones	- Dirigir y supervisar todas las actividades administrativas y técnicas desarrolladas por la Subgerencia de Desarrollo Territorial, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y de los objetivos institucionales. - Planificar, coordinar y controlar las actividades relacionadas con el desarrollo territorial, el ordenamiento urbano, el catastro, las licencias y demás procedimientos administrativos de competencia de la subgerencia. - Supervisar permanentemente la calidad de atención brindada a los ciudadanos, verificando que los procedimientos administrativos se desarrollen con eficiencia, transparencia, oportunidad y orientación al

	usuario. - Coordinar con la Gerencia Municipal y con las demás dependencias de la municipalidad la ejecución de proyectos, programas y actividades vinculadas al desarrollo territorial. - Aprobar los informes técnicos, documentos administrativos y demás actuaciones emitidas por las oficinas que conforman la subgerencia. - Evaluar periódicamente el desempeño del personal, promoviendo acciones de mejora continua, capacitación y fortalecimiento de la calidad del servicio. - Administrar adecuadamente los recursos humanos, materiales y logísticos asignados a la subgerencia para garantizar el cumplimiento eficiente de sus funciones. - Elaborar informes de gestión y proponer estrategias orientadas al mejoramiento continuo de los servicios brindados a los usuarios.
--	---

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Especialista Técnico Responsable
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	- Título profesional en Ingeniería Civil, Arquitectura o carreras afines. - Colegiatura y habilitación vigente. - Cursos en gestión municipal y procedimientos administrativos.
Experiencia laboral	Mínimo dos años en evaluación técnica de expedientes o gestión territorial.
Conocimientos necesarios	- Normativa de edificaciones. - Procedimientos municipales. - Elaboración de informes técnicos. - Gestión documental.
Habilidades y destrezas	- Análisis técnico. - Organización. - Responsabilidad. - Comunicación.
Funciones	- Brindar soporte técnico especializado al Subgerente en la evaluación de expedientes y procedimientos administrativos. - Revisar la documentación técnica presentada por los administrados verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente.

	- Elaborar informes técnicos sustentando la viabilidad o improcedencia de los procedimientos evaluados. - Coordinar con las diferentes oficinas técnicas para asegurar la uniformidad de criterios durante la evaluación de expedientes. - Proponer mejoras técnicas que permitan optimizar los procedimientos administrativos desarrollados por la subgerencia. - Participar en inspecciones técnicas cuando la naturaleza del procedimiento lo requiera.
--	---

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Asistente Administrativo
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	- Técnico o bachiller en Administración, Contabilidad o carreras afines.
Experiencia laboral	Un año en labores administrativas.
Conocimientos necesarios	- Gestión documental. - Ofimática. - Archivo. - Atención al usuario.
Habilidades y destrezas	- Organización. - Responsabilidad. - Comunicación. - Trabajo en equipo.
Funciones	- Recepcionar, registrar, clasificar y archivar la documentación administrativa que ingresa y sale de la subgerencia. - Organizar los expedientes administrativos garantizando su adecuado control y conservación. - Elaborar oficios, memorandos, informes y demás documentos administrativos requeridos por la subgerencia. - Brindar apoyo administrativo a las diferentes oficinas para facilitar el desarrollo oportuno de los procedimientos. - Actualizar permanentemente los registros documentales y bases de datos administrativas. - Coordinar la distribución de documentos entre las diferentes áreas de la municipalidad.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Técnico Urbanista
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	- Arquitecto o Ingeniero Civil. - Colegiado y habilitado.
Experiencia laboral	Dos años en planificación urbana.
Conocimientos necesarios	- Desarrollo urbano. - Zonificación. - Ordenamiento territorial. - Normativa urbana.
Habilidades y destrezas	- Análisis. - Planificación. - Comunicación.
Funciones	- Evaluar técnicamente los proyectos relacionados con el desarrollo urbano del distrito. - Analizar la compatibilidad de las solicitudes con los instrumentos de planificación territorial vigentes. - Elaborar informes técnicos relacionados con habilitaciones urbanas y planificación del territorio. - Coordinar inspecciones técnicas para verificar el cumplimiento de la normativa urbana. - Mantener actualizada la información técnica relacionada con el crecimiento urbano del distrito. - Proponer acciones que contribuyan al desarrollo urbano ordenado del territorio.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Técnico Catastral
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Ingeniero Geógrafo, Ingeniero Civil, Arquitecto o carreras afines.
Experiencia laboral	Dos años en catastro.
Conocimientos necesarios	- Catastro urbano. - Sistemas de información geográfica. - Levantamiento catastral. - Gestión territorial.
Habilidades y destrezas	- Precisión. - Organización. - Trabajo de campo.
Funciones	- Actualizar permanentemente la información catastral del distrito. - Elaborar planos, registros e informes técnicos relacionados con predios urbanos.

	- Verificar la información física y documental presentada por los administrados. - Coordinar inspecciones para validar la información catastral. - Mantener organizada la base de datos catastral para facilitar los procedimientos administrativos. - Apoyar técnicamente en los procedimientos relacionados con desarrollo urbano y saneamiento físico legal.
--	--

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Técnico Evaluador de Expedientes
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Profesional en Ingeniería Civil, Arquitectura, Administración Pública o carreras afines.
Experiencia laboral	Dos años evaluando expedientes administrativos.
Conocimientos necesarios	- Procedimiento Administrativo General. - Licencias municipales. - Normativa municipal.
Habilidades y destrezas	- Análisis. - Organización. - Responsabilidad.
Funciones	- Revisar y evaluar los expedientes administrativos relacionados con licencias y autorizaciones. - Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente antes de emitir observaciones o recomendaciones. - Elaborar informes técnicos y administrativos sustentando el resultado de la evaluación de cada expediente. - Coordinar con las demás oficinas técnicas cuando sea necesario complementar la evaluación de los procedimientos. - Realizar seguimiento al estado de los expedientes para contribuir a una atención oportuna y reducir retrasos administrativos. - Brindar orientación técnica a los administrados respecto a los requisitos y procedimientos necesarios para la obtención de licencias y autorizaciones.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Asistente de Atención al Usuario
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Técnico o bachiller en Administración, Gestión Pública o carreras afines.
Experiencia laboral	Un año en atención al ciudadano.
Conocimientos necesarios	- Atención al usuario. - Gestión documental. - Procedimientos municipales. - Comunicación efectiva.
Habilidades y destrezas	- Empatía. - Comunicación. - Paciencia. - Resolución de problemas. - Orientación al servicio.
Funciones	- Brindar orientación clara y oportuna a los ciudadanos sobre los procedimientos, requisitos y servicios ofrecidos por la Subgerencia de Desarrollo Territorial. - Recepcionar consultas, solicitudes y documentación presentada por los usuarios, verificando que cumpla con los requisitos establecidos. - Registrar y derivar oportunamente los expedientes hacia las oficinas correspondientes para garantizar la continuidad del trámite. - Informar a los usuarios sobre el estado de sus procedimientos cuando corresponda, proporcionando información confiable y actualizada. - Atender con cordialidad, respeto y trato equitativo a todos los ciudadanos, promoviendo una experiencia de atención satisfactoria. - Recibir sugerencias, quejas o reclamos de los usuarios y canalizarlos hacia las instancias correspondientes para su evaluación y seguimiento.

7. Diagnóstico general

		Oportunidades		Amenazas
Factores externos Factores internos	O1	Implementación de políticas nacionales orientadas a la modernización de la gestión pública y mejora de la calidad del servicio.	A1	Aumento de las expectativas de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios públicos.
	O2	Programas de capacitación para servidores públicos promovidos por entidades gubernamentales.	A2	Cambios frecuentes en la normativa administrativa que requieren actualización permanente del personal.
	O3	Desarrollo de herramientas tecnológicas para optimizar la atención al ciudadano y la gestión de trámites.	A3	Limitaciones presupuestales que restringen la mejora de infraestructura y equipamiento institucional.
	O4	Creciente interés de las instituciones públicas por fortalecer la transparencia y el gobierno digital.	A4	Incremento de reclamos y pérdida de confianza ciudadana cuando la atención no satisface las expectativas de los usuarios.
Fortalezas		Estrategias FO		Estrategias FA
F1	Personal con experiencia en la atención de procedimientos administrativos.	FO1. Fortalecer las competencias del personal mediante programas de capacitación promovidos por entidades públicas, aprovechando la experiencia del personal para mejorar la calidad del servicio. (F1, O2)		FA1. Fortalecer los procesos de atención al usuario mediante protocolos estandarizados que permitan responder a las crecientes expectativas de los ciudadanos y fortalecer la confianza institucional. (F1, F2, A1, A4)
F2	Existencia de procedimientos administrativos establecidos para la atención al ciudadano.			
F3	Coordinación entre las oficinas que conforman la Subgerencia de Desarrollo Territorial.			
F4	Compromiso institucional con la mejora continua de los servicios públicos.	FO2. Incorporar herramientas tecnológicas que optimicen los procesos administrativos y la atención al usuario, aprovechando las iniciativas de		FA2. Promover la actualización permanente del personal respecto a la normativa vigente y al uso de herramientas tecnológicas para afrontar

			modernización de la gestión pública. (F2, F4, O1, O3)		los cambios administrativos y optimizar los recursos disponibles. (F3, F4, A2, A3)
	Debilidades		Estrategias DO		Estrategias DA
D1	Deficiencias en la infraestructura destinada a la atención de los usuarios.		DO1. Gestionar la participación del personal en programas de capacitación sobre atención al ciudadano, calidad del servicio y gestión pública para fortalecer sus competencias y mejorar la satisfacción del usuario. (D2, O2)		DA1. Implementar un plan de mejora de la infraestructura, equipamiento y procesos de atención para responder a las expectativas de los usuarios y disminuir los reclamos ciudadanos. (D1, D3, A1, A4)
D2	Limitada capacitación del personal en atención al ciudadano y procedimientos administrativos.				
D3	Escasa incorporación de herramientas tecnológicas para optimizar la atención y seguimiento de trámites.				
D4	Limitados mecanismos para evaluar continuamente la satisfacción del usuario y la calidad del servicio.		DO2. Implementar progresivamente herramientas tecnológicas y mecanismos de seguimiento de trámites aprovechando las políticas de modernización del Estado para optimizar la atención brindada al ciudadano. (D3, D4, O1, O3)		DA2. Establecer un sistema permanente de evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario que permita identificar oportunamente oportunidades de mejora frente a las limitaciones presupuestales y cambios normativos. (D2, D4, A2, A3)

8. Indicadores de una buena Gestión

Indicadores	Problemas encontrados	Causa	Consecuencias
Infraestructura adecuada	El 60.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca la infraestructura de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es adecuada para brindar una atención de calidad.	Infraestructura física con limitaciones para atender adecuadamente la demanda de usuarios y desarrollar los procesos administrativos.	Incomodidad durante la atención, percepción negativa del servicio y reducción de la satisfacción del usuario.
		Distribución inadecuada de los espacios destinados a la atención ciudadana.	Generación de dificultades para la orientación, espera y atención personalizada de los usuarios.
		Falta de mantenimiento periódico de ambientes y mobiliario institucional.	Deterioro progresivo de las instalaciones y percepción de poca preocupación institucional por el usuario.
Equipamiento moderno	El 56.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el equipamiento de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es moderno para atender sus trámites y consultas.	Equipos informáticos y herramientas administrativas que requieren actualización para mejorar la atención.	Retrasos en los procedimientos, dificultades para gestionar información y menor eficiencia en la atención al usuario.
		Limitado mantenimiento preventivo de equipos utilizados en la atención al ciudadano.	Fallas operativas que pueden retrasar trámites y generar molestias en los usuarios.
		Falta de capacitación del personal en el uso eficiente de herramientas tecnológicas.	Uso limitado de los recursos disponibles y menor productividad administrativa.
Presentación del personal	El 60.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca la	Falta de lineamientos institucionales claros sobre presentación e imagen del personal	Percepción de poca profesionalidad y disminución de confianza del usuario

	presentación del personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es ordenada y profesional durante la atención.	encargado de atención al ciudadano.	respecto al servicio recibido.
		Escasa supervisión del cumplimiento de estándares de presentación institucional.	Variabilidad en la imagen proyectada por los trabajadores durante la atención al ciudadano.
		Falta de sensibilización sobre la importancia de la imagen institucional en el servicio público.	Menor identificación del trabajador con la institución y afectación de la percepción ciudadana.
Exactitud en tramites	El 38.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces existe exactitud en los trámites que realiza en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Falta de estandarización de procedimientos administrativos para la revisión y procesamiento de documentos.	Incremento de observaciones, correcciones y retrasos en la atención de solicitudes ciudadanas.
		Limitada capacitación del personal sobre normativa y procedimientos vinculados a los trámites de la subgerencia.	Posibles errores en la orientación al usuario y demora en la resolución de solicitudes.
		Escaso seguimiento y control de calidad antes de la entrega de documentos.	Entrega de documentos con inconsistencias y disminución de la confianza del usuario.
Información confiable	El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca recibe información confiable por parte del personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Falta de actualización permanente del personal respecto a normas, procedimientos y requisitos de los servicios ofrecidos.	Desinformación del usuario, incremento de consultas repetitivas y percepción negativa sobre la capacidad institucional.
		Ausencia de canales organizados para difundir información oficial a los usuarios.	Los ciudadanos pueden recurrir a fuentes no oficiales y recibir información

			incorrecta sobre sus trámites.
		Comunicación interna limitada entre las áreas involucradas en los procedimientos administrativos.	Diferencias en la información proporcionada y demora en la atención de requerimientos.
Entrega oportuna de documentos	El 50.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el se cumple con la entrega oportuna de documentos solicitados en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Falta de seguimiento sistemático del estado de los expedientes y documentos en trámite.	Retrasos administrativos, incomodidad del usuario y percepción de ineficiencia institucional.
		Distribución inadecuada de responsabilidades durante el procesamiento de documentos.	Acumulación de trámites pendientes y retraso en la atención al ciudadano.
		Falta de indicadores de control sobre tiempos de atención y entrega documental.	Dificultad para identificar retrasos y aplicar medidas correctivas oportunamente.
Rapidez de atención	El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca existe rapidez de atención cuando realiza trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Procesos administrativos con tiempos prolongados y ausencia de mecanismos para agilizar la atención.	Insatisfacción del usuario, incremento de tiempos de espera y percepción negativa del servicio público.
		Insuficiente organización de turnos y distribución del personal durante horarios de mayor demanda.	Saturación de atención y demora en la respuesta a los usuarios.
		Falta de herramientas para orientar rápidamente al usuario sobre sus procedimientos.	Aumento de consultas presenciales innecesarias y mayor carga operativa del personal.
Disponibilidad del personal	El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces	Falta de fortalecimiento de la cultura de servicio	Percepción de poca disposición institucional y menor

	el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial muestra disponibilidad para atender sus necesidades y requerimientos.	orientada al ciudadano.	satisfacción durante la atención.
		Sobrecarga de funciones administrativas en determinados trabajadores.	Menor disponibilidad para atender consultas y requerimientos ciudadanos.
		Falta de mecanismos de evaluación sobre la atención brindada por los trabajadores.	Dificultad para identificar oportunidades de mejora en la actitud de servicio.
Conocimiento del servicio	El 60.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra conocimiento del servicio al atender sus consultas y trámites.	Insuficiente capacitación del personal sobre los procedimientos, servicios y competencias de la subgerencia.	Los usuarios reciben orientación limitada, generando confusión, consultas repetitivas y menor confianza en la atención recibida.
		Falta de actualización periódica del personal frente a cambios normativos y administrativos.	Información desactualizada y riesgo de brindar respuestas incorrectas a los usuarios.
		Ausencia de mecanismos para evaluar el dominio del personal sobre los servicios ofrecidos.	Dificultad para identificar brechas de conocimiento y necesidades de capacitación.
Seguridad en trámite	El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces existe seguridad en los trámites que realiza en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Falta de comunicación clara sobre los procedimientos, etapas y estado de los trámites administrativos.	Generación de incertidumbre en los usuarios respecto al avance y confiabilidad de sus solicitudes.
		Limitado control sobre la custodia y organización documental de los expedientes.	Riesgo de pérdida de información, retrasos y desconfianza del usuario.
		Escasa difusión de los procedimientos y	Los ciudadanos presentan documentación

		requisitos necesarios para realizar trámites.	incompleta y requieren realizar visitas adicionales.
Credibilidad institucional	El 62.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca la Subgerencia de Desarrollo Territorial transmite credibilidad institucional en la atención brindada a los usuarios.	Deficiencias percibidas en la comunicación institucional y en la experiencia de atención al ciudadano.	Disminución de la confianza ciudadana y percepción negativa sobre la capacidad de respuesta de la institución.
		Falta de difusión de resultados, avances y acciones realizadas por la subgerencia.	Los usuarios desconocen el trabajo institucional desarrollado y perciben limitada transparencia.
		Limitada evaluación de la percepción ciudadana sobre el servicio recibido.	La institución no identifica oportunamente problemas relacionados con la confianza del usuario.
Amabilidad del personal	El 50.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra amabilidad durante la atención recibida.	Falta de fortalecimiento de habilidades blandas relacionadas con trato cordial y atención ciudadana.	Experiencias de atención poco satisfactorias y menor disposición del usuario para confiar en la institución.
		Escasa supervisión del comportamiento y trato brindado durante la atención.	Persistencia de prácticas inadecuadas que afectan la percepción del servicio.
		Falta de reconocimiento a trabajadores que destacan por su calidad de atención.	Menor motivación del personal para mantener buenas prácticas de servicio.
Atención personalizada	El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca recibe una atención personalizada de acuerdo con sus	Atención basada principalmente en procedimientos administrativos sin considerar las características	Usuarios sienten poca consideración hacia sus necesidades específicas y disminuye la satisfacción con el servicio recibido.

	necesidades y requerimientos en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	particulares de cada usuario.	
		Alta demanda de usuarios y limitado tiempo disponible para una atención individualizada.	Atención rápida pero poco cercana, generando percepción de indiferencia institucional.
		Ausencia de seguimiento posterior a casos o trámites que requieren mayor orientación.	Los usuarios deben realizar consultas adicionales y perciben falta de acompañamiento institucional.
Comunicación efectiva	El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces existe comunicación efectiva durante la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Falta de protocolos estandarizados para la comunicación con los usuarios durante los procesos de atención.	Generación de dudas, confusión y percepción de poca claridad en la información proporcionada.
		Limitadas habilidades comunicativas del personal encargado de la atención directa.	Dificultades para comprender las necesidades del usuario y brindar respuestas satisfactorias.
		Escasa coordinación interna entre áreas involucradas en la atención de trámites.	Información contradictoria y retrasos en la respuesta brindada al ciudadano.
Orientación adecuada	El 46.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca recibe una orientación adecuada para realizar sus trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Falta de material informativo actualizado sobre requisitos, procedimientos y pasos para realizar trámites.	Incremento de consultas repetitivas, errores en documentos presentados y mayor tiempo de atención.
		Personal con limitada capacitación en orientación al ciudadano.	Usuarios reciben información incompleta o poco comprensible para resolver sus necesidades.

		Ausencia de mecanismos diferenciados para atender consultas según complejidad.	Usuarios con trámites complejos no reciben acompañamiento suficiente durante el proceso.
Interés en resolver problemas	El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra interés en resolver problemas o inconvenientes presentados durante la atención.	Falta de fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la solución de problemas ciudadanos.	Percepción de poca disposición institucional y menor confianza en la capacidad de respuesta del personal.
		Ausencia de seguimiento a reclamos, consultas o dificultades reportadas por los usuarios.	Problemas recurrentes y percepción de falta de interés institucional.
		Falta de indicadores para evaluar la capacidad de respuesta del personal.	Dificultad para identificar oportunidades de mejora en la atención.
Eficiencia del servicio	El 46.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca existe eficiencia del servicio durante la atención brindada por la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Existencia de procedimientos administrativos que requieren optimización y simplificación.	Mayor tiempo de espera, acumulación de trámites y disminución de la satisfacción ciudadana.
		Falta de indicadores de gestión para medir el desempeño del servicio.	Desconocimiento sobre niveles reales de eficiencia y dificultades para tomar decisiones oportunas.
		Limitada automatización de procesos administrativos.	Dependencia excesiva de procesos manuales y mayor probabilidad de retrasos.
Accesibilidad de servicios	El 38.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces	Limitados canales alternativos de atención para usuarios	Dificultad para acceder al servicio público y menor

	existe accesibilidad de servicios para realizar sus trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	que no pueden acudir presencialmente.	cobertura de atención ciudadana.
		Información limitada sobre los canales de atención disponibles.	Los usuarios desconocen alternativas para realizar consultas o seguimiento de trámites.
		Falta de evaluación sobre barreras de acceso percibidas por los usuarios.	La institución no identifica dificultades que afectan la atención ciudadana.
Cumplimiento de expectativas	El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Territorial cumple con sus expectativas como usuario.	Falta de evaluación periódica sobre las necesidades y expectativas de los usuarios respecto al servicio recibido.	Diferencia entre lo que el ciudadano espera y lo que realmente recibe durante la atención.
		Limitada comunicación sobre los alcances, tiempos y características de los servicios ofrecidos.	Los usuarios pueden generar expectativas poco realistas respecto a los procedimientos administrativos.
		Falta de seguimiento posterior a la atención de solicitudes ciudadanas.	Desconocimiento sobre la satisfacción final del usuario y oportunidades de mejora.
Honestidad institucional	El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces existe honestidad institucional en la atención y los servicios brindados por la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Falta de estrategias visibles que refuercen la cultura de transparencia y conducta ética en la atención pública.	Percepción limitada de confianza y posible cuestionamiento sobre la imparcialidad de los procedimientos.
		Escasa difusión de los principios y compromisos institucionales hacia la ciudadanía.	Los usuarios desconocen las prácticas de transparencia y responsabilidad aplicadas por la institución.

		Falta de mecanismos de retroalimentación ciudadana sobre la atención recibida.	Dificultad para detectar problemas relacionados con confianza y percepción institucional.
Transparencia administrativa	El 40.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca existe transparencia administrativa en los procedimientos y trámites realizados por la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Información limitada sobre el estado, etapas y responsables de los procedimientos administrativos.	Incremento de incertidumbre ciudadana y disminución de confianza en la gestión institucional.
		Falta de seguimiento y comunicación del avance de los expedientes administrativos.	Los usuarios desconocen el estado de sus solicitudes y perciben falta de control institucional.
		Limitada capacitación del personal sobre principios de transparencia y acceso a la información pública.	Posibles respuestas incompletas o inadecuadas ante solicitudes ciudadanas.
Credibilidad institucional	El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra credibilidad institucional en el cumplimiento de sus funciones.	Falta de comunicación permanente sobre resultados, avances y cumplimiento de compromisos institucionales.	Percepción moderada de confianza y limitada valoración del trabajo desarrollado por la subgerencia.
		Escasa evidencia visible de cumplimiento de compromisos asumidos con los usuarios.	Los ciudadanos pueden percibir poca capacidad de respuesta institucional.
		Falta de medición continua de la percepción ciudadana sobre la institución.	La municipalidad desconoce factores que afectan su imagen y confianza pública.
Confianza en trabajadores	El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces los trabajadores de la Subgerencia de	Falta de fortalecimiento de competencias relacionadas con trato ciudadano,	Menor confianza del usuario respecto al personal encargado

	Desarrollo Territorial inspiran confianza durante la atención recibida.	responsabilidad y orientación al servicio.	de atender sus necesidades.
		Limitado reconocimiento y seguimiento al desempeño del personal que atiende directamente al ciudadano.	Menor motivación para mantener estándares adecuados de atención.
		Escasa comunicación entre trabajadores y usuarios durante los procedimientos administrativos.	Generación de distancia institucional y menor percepción de confianza.

9. Problemas

Problema	Surgimiento del problema
El 60.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca la infraestructura de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es adecuada para brindar una atención de calidad.	Infraestructura física con limitaciones para atender adecuadamente la demanda de usuarios y desarrollar los procesos administrativos.
	Distribución inadecuada de los espacios destinados a la atención ciudadana.
	Falta de mantenimiento periódico de ambientes y mobiliario institucional.
El 56.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el equipamiento de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es moderno para atender sus trámites y consultas.	Equipos informáticos y herramientas administrativas que requieren actualización para mejorar la atención.
	Limitado mantenimiento preventivo de equipos utilizados en la atención al ciudadano.
	Falta de capacitación del personal en el uso eficiente de herramientas tecnológicas.
El 60.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca la presentación del personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es ordenada y profesional durante la atención.	Falta de lineamientos institucionales claros sobre presentación e imagen del personal encargado de atención al ciudadano.
	Escasa supervisión del cumplimiento de estándares de presentación institucional.
	Falta de sensibilización sobre la importancia de la imagen institucional en el servicio público.

El 38.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces existe exactitud en los trámites que realiza en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Falta de estandarización de procedimientos administrativos para la revisión y procesamiento de documentos.
	Limitada capacitación del personal sobre normativa y procedimientos vinculados a los trámites de la subgerencia.
	Escaso seguimiento y control de calidad antes de la entrega de documentos.
El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca recibe información confiable por parte del personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Falta de actualización permanente del personal respecto a normas, procedimientos y requisitos de los servicios ofrecidos.
	Ausencia de canales organizados para difundir información oficial a los usuarios.
	Comunicación interna limitada entre las áreas involucradas en los procedimientos administrativos.
El 50.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el se cumple con la entrega oportuna de documentos solicitados en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Falta de seguimiento sistemático del estado de los expedientes y documentos en trámite.
	Distribución inadecuada de responsabilidades durante el procesamiento de documentos.
	Falta de indicadores de control sobre tiempos de atención y entrega documental.
El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca existe rapidez de atención cuando realiza trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Procesos administrativos con tiempos prolongados y ausencia de mecanismos para agilizar la atención.
	Insuficiente organización de turnos y distribución del personal durante horarios de mayor demanda.
	Falta de herramientas para orientar rápidamente al usuario sobre sus procedimientos.
El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial muestra disponibilidad para atender sus necesidades y requerimientos.	Falta de fortalecimiento de la cultura de servicio orientada al ciudadano.
	Sobrecarga de funciones administrativas en determinados trabajadores.
	Falta de mecanismos de evaluación sobre la atención brindada por los trabajadores.
El 60.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial	Insuficiente capacitación del personal sobre los procedimientos, servicios y competencias de la subgerencia.

demuestra conocimiento del servicio al atender sus consultas y trámites.	Falta de actualización periódica del personal frente a cambios normativos y administrativos.
	Ausencia de mecanismos para evaluar el dominio del personal sobre los servicios ofrecidos.
El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces existe seguridad en los trámites que realiza en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Falta de comunicación clara sobre los procedimientos, etapas y estado de los trámites administrativos.
	Limitado control sobre la custodia y organización documental de los expedientes.
	Escasa difusión de los procedimientos y requisitos necesarios para realizar trámites.
El 62.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca la Subgerencia de Desarrollo Territorial transmite credibilidad institucional en la atención brindada a los usuarios.	Deficiencias percibidas en la comunicación institucional y en la experiencia de atención al ciudadano.
	Falta de difusión de resultados, avances y acciones realizadas por la subgerencia.
	Limitada evaluación de la percepción ciudadana sobre el servicio recibido.
El 50.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra amabilidad durante la atención recibida.	Falta de fortalecimiento de habilidades blandas relacionadas con trato cordial y atención ciudadana.
	Escasa supervisión del comportamiento y trato brindado durante la atención.
	Falta de reconocimiento a trabajadores que destacan por su calidad de atención.
El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca recibe una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades y requerimientos en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Atención basada principalmente en procedimientos administrativos sin considerar las características particulares de cada usuario.
	Alta demanda de usuarios y limitado tiempo disponible para una atención individualizada.
	Ausencia de seguimiento posterior a casos o trámites que requieren mayor orientación.
El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces existe comunicación efectiva durante la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Falta de protocolos estandarizados para la comunicación con los usuarios durante los procesos de atención.
	Limitadas habilidades comunicativas del personal encargado de la atención directa.

	Escasa coordinación interna entre áreas involucradas en la atención de trámites.
El 46.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca recibe una orientación adecuada para realizar sus trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Falta de material informativo actualizado sobre requisitos, procedimientos y pasos para realizar trámites.
	Personal con limitada capacitación en orientación al ciudadano.
	Ausencia de mecanismos diferenciados para atender consultas según complejidad.
El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra interés en resolver problemas o inconvenientes presentados durante la atención.	Falta de fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la solución de problemas ciudadanos.
	Ausencia de seguimiento a reclamos, consultas o dificultades reportadas por los usuarios.
	Falta de indicadores para evaluar la capacidad de respuesta del personal.
El 46.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca existe eficiencia del servicio durante la atención brindada por la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Existencia de procedimientos administrativos que requieren optimización y simplificación.
	Falta de indicadores de gestión para medir el desempeño del servicio.
	Limitada automatización de procesos administrativos.
El 38.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces existe accesibilidad de servicios para realizar sus trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Limitados canales alternativos de atención para usuarios que no pueden acudir presencialmente.
	Información limitada sobre los canales de atención disponibles.
	Falta de evaluación sobre barreras de acceso percibidas por los usuarios.
El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Territorial cumple con sus expectativas como usuario.	Falta de evaluación periódica sobre las necesidades y expectativas de los usuarios respecto al servicio recibido.
	Limitada comunicación sobre los alcances, tiempos y características de los servicios ofrecidos.
	Falta de seguimiento posterior a la atención de solicitudes ciudadanas.
El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces existe honestidad institucional en la atención y los	Falta de estrategias visibles que refuercen la cultura de transparencia y conducta ética en la atención pública.

servicios brindados por la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Escasa difusión de los principios y compromisos institucionales hacia la ciudadanía.
	Falta de mecanismos de retroalimentación ciudadana sobre la atención recibida.
El 40.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca existe transparencia administrativa en los procedimientos y trámites realizados por la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Información limitada sobre el estado, etapas y responsables de los procedimientos administrativos.
	Falta de seguimiento y comunicación del avance de los expedientes administrativos.
	Limitada capacitación del personal sobre principios de transparencia y acceso a la información pública.
El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra credibilidad institucional en el cumplimiento de sus funciones.	Falta de comunicación permanente sobre resultados, avances y cumplimiento de compromisos institucionales.
	Escasa evidencia visible de cumplimiento de compromisos asumidos con los usuarios.
	Falta de medición continua de la percepción ciudadana sobre la institución.
El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces los trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Territorial inspiran confianza durante la atención recibida.	Falta de fortalecimiento de competencias relacionadas con trato ciudadano, responsabilidad y orientación al servicio.
	Limitado reconocimiento y seguimiento al desempeño del personal que atiende directamente al ciudadano.
	Escasa comunicación entre trabajadores y usuarios durante los procedimientos administrativos.

10. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
Infraestructura adecuada	El 60.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca la infraestructura de la Subgerencia de Desarrollo Territorial	Realizar un diagnóstico de condiciones físicas mediante listas de verificación de evaluación de infraestructura, identificando el mantenimiento necesario, la distribución espacial y las mejoras en las áreas de servicio. Durante los primeros tres meses se realizará la evaluación y se establecerá un

	es adecuada para brindar una atención de calidad.	plan de mejora por fases para hacer a los usuarios más cómodos.
		Reorganizar los entornos de servicio mediante una redistribución funcional de los espacios (nueva señalización en áreas y zonas de espera). Se apoyará en los planos internos de planta, señalización institucional y otros recursos municipales durante seis meses. Esto tiene como objetivo generar orden e impulsar el servicio ciudadano.
		Usar formularios de inspección, reportes de incidentes y planificación presupuestaria para establecer un cronograma semestral de mantenimiento preventivo. Dicha acción garantizará entornos adecuados y mejorará la imagen institucional.
Equipamiento moderno	El 56.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el equipamiento de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es moderno para atender sus trámites y consultas.	Realizar un inventario institucional y un diagnóstico de necesidades para evaluar el estado de los equipos tecnológicos. Luego, con un margen de un año, gestionar las renovaciones por fases de los equipos prioritarios. Esto mejorará la rapidez y el nivel de estandarización de los servicios administrativos.
		Supervisar y llevar a cabo cronogramas trimestrales de mantenimiento preventivo del equipo de cómputo mediante hojas de registro, documentos técnicos y líneas de tiempo de duración del servicio. Esto ayudará a minimizar interrupciones y a brindar un servicio más rápido.
		Realizar programas de capacitación semestrales relacionados con herramientas digitales, documentación y sistemas del municipio. Las competencias del personal se reforzarán mediante talleres prácticos y materiales digitales.
Presentación del personal	El 60.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca la presentación del personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial	Establecer protocolos internos para la presentación del personal dentro de su institución sobre factores como el orden, la identificación, la vestimenta y el comportamiento adecuado. Se implementará mediante reuniones de sensibilización durante los primeros tres

	es ordenada y profesional durante la atención.	meses. Su objetivo es mejorar la imagen institucional y ganar más confianza por parte de los usuarios.
		Realizar listas de verificación mensuales para supervisar la apariencia del personal y su influencia en la identificación. Esta herramienta facilitará el monitoreo continuo y cambios accionables.
		Crear talleres de sensibilización sobre la cultura institucional, la imagen pública (la importancia de la primera impresión) y la calidad del servicio. Para fomentar una actitud profesional entre el personal, se realizarán capacitaciones semestrales con materiales informativos de apoyo.
Exactitud en tramites	El 38.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces existe exactitud en los trámites que realiza en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Crear un manual interno para los procedimientos administrativos: identificar los procedimientos principales que se realizan, los requisitos, las partes responsables y las etapas de revisión. Una fase de implementación de seis meses unificará los criterios de servicio, minimizará los errores y mejorará la confiabilidad del servicio.
		Impartir capacitaciones anuales sobre procesos administrativos, leyes aplicables y gestión de registros, con seminarios internos y documentos de referencia actualizados. Mejora de las competencias del personal identificado para los procedimientos que se realizan.
		Elaborar una lista de verificación antes de enviar documentos y controlar la información, las firmas, los requisitos y los archivos de validación. Ahora, esta herramienta se utilizará correctamente y conducirá a la disminución de los errores administrativos.
Información confiable	El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca recibe información confiable por parte del personal de la	Implementar un sistema interno de actualización basado en reuniones mensuales periódicas, documentos regulatorios comunes y una base de datos de preguntas frecuentes. Esta acción ayudará a garantizar que todo el personal tenga la misma información cada vez y que

	Subgerencia de Desarrollo Territorial.	proporcione información confiable al ciudadano.
		Generar mecanismos de información a nivel de instituciones: comités (de consenso) y medios electrónicos, actualización del sitio web municipal, difusión de requisitos. El objetivo es facilitar el acceso de los ciudadanos a la información oficial mediante la implementación gradual de un período de seis meses.
		Realizar reuniones de coordinación quincenales entre las áreas relacionadas con los procedimientos, con actas de acuerdos y seguimiento de pendientes. Integrar todo esto generará coherencia interna y el usuario recibirá información coherente.
Entrega oportuna de documentos	El 50.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el se cumple con la entrega oportuna de documentos solicitados en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Establecer un mecanismo de seguimiento de expedientes en forma de registros electrónicos, hojas de control o plataformas administrativas a su disposición. De esta manera, el procedimiento será de implementación continua y podremos conocer el estado de cada proceso, reduciendo el tiempo de espera.
		Realizar una evaluación de la carga de trabajo del personal y redistribuir las tareas en función del volumen de procedimientos. Esto ayudará a equilibrar la distribución del trabajo y a maximizar los tiempos de respuesta institucionales.
		Supervisar mensualmente el número de procedimientos realizados, el tiempo requerido para responder y los documentos enviados como indicadores. Esta herramienta permitirá evaluar el desempeño y adoptar la mejora continua.
Rapidez de atención	El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca existe rapidez de atención cuando realiza trámites o consultas en la Subgerencia de	Realizar una evaluación de los tiempos actuales de atención mediante observación de procesos y análisis de trámites frecuentes. Con los resultados se elaborará un plan de simplificación administrativa para reducir tiempos y mejorar la atención.
		Emplear los horarios internos de actividades del personal en respuesta a los momentos de mayor afluencia ciudadana.

	Desarrollo Territorial.	Esto permitirá un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y, además, aumentará la disponibilidad de atención en momentos importantes.
		Crear materiales de consulta rápida, incluidas instrucciones de procedimientos, folletos informativos y señalización interna. La prestación del servicio se verá favorecida con su implementación durante los tres meses restantes, evitando solicitudes repetitivas de información.
Disponibilidad del personal	El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial muestra disponibilidad para atender sus necesidades y requerimientos.	Programar talleres de sensibilización al servicio ciudadano sobre la vocación de servicio, la sensibilidad empática y la orientación al usuario. El programa funcionará semestralmente y mejorará las actitudes de los miembros del personal.
		Evaluar la distribución de roles y reorganizar las tareas según la carga de trabajo. Realizar esto garantizará el equilibrio en el enfoque y permitirá que el personal asignado disponga de más tiempo.
		Realizar encuestas breves de satisfacción de los usuarios; informar sobre los buenos servicios y reportar los servicios para comprender la percepción ciudadana. Esto facilitará la toma de decisiones basada en evidencias y mejorará la calidad del servicio.
Conocimiento del servicio	El 60.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra conocimiento del servicio al atender sus consultas y trámites.	Implementar un programa de capacitación sobre los servicios de la Subdirección de Desarrollo Territorial, así como sobre los procedimientos administrativos y las normativas vigentes. Utilizando materiales actualizados, con casos prácticos de la vida real, de los cuales se presenta un ejemplo aquí, estos talleres se llevarán a cabo una vez al trimestre. Una sólida capacidad del personal mejorará la asesoría a los ciudadanos.
		Establecer un sistema interno de actualización mediante la convocatoria de reuniones mensuales, la distribución de documentos regulatorios y la creación de la base de datos de gestión de archivos para

		permitir un acceso sencillo. Así, esta herramienta ayudará a mantener la información actualizada y también a enmarcar mejores respuestas útiles. Realizar evaluaciones semestrales de conocimientos mediante cuestionarios internos y evaluaciones de desempeño. Luego, esos datos se utilizarán para desarrollar planes de capacitación específicos y mejorar la prestación del servicio.
Seguridad en trámite	El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces existe seguridad en los trámites que realiza en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Implementar métodos de seguimiento a la ciudadanía mediante códigos de caso/referencia, formularios de consulta y orientación sobre el estado de los expedientes. Este paso ayudará a garantizar una mayor transparencia y seguridad durante todo el proceso administrativo. Fortalecer la gestión documental mediante protocolos de archivo, organización digital progresiva y controles internos de expedientes. La implementación durante seis meses permitirá mejorar la seguridad y trazabilidad de los documentos. Elaborar manuales de procedimientos tanto en formato físico como digital que especifiquen requisitos, fases y plazos aproximados. Esto minimizará los errores de los usuarios y, de manera inherente, será más seguro.
Credibilidad institucional	El 62.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca la Subgerencia de Desarrollo Territorial transmite credibilidad institucional en la atención brindada a los usuarios.	Formar equipos de atención ciudadana en misión que estén capacitados para mejorar los protocolos de información y cumplir compromisos específicos adquiridos. Se realizará durante un período de seis meses y se espera que refine la percepción pública del servicio. Crear un plan institucional de comunicación mediante informes informativos, publicaciones digitales y la difusión de las actividades realizadas. Esto ayudará a acercar la administración local a la población y a fortalecer la confianza institucional.

		Programar encuestas periódicas sobre la percepción ciudadana y evaluar los resultados utilizando indicadores de percepción. Esta información ayudará a tomar medidas correctivas destinadas a rectificar la imagen institucional.
Amabilidad del personal	El 50.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra amabilidad durante la atención recibida.	Capacitar a los ciudadanos en talleres que deban caracterizarse por los valores de empatía, habilidades de comunicación efectiva, respeto e incluso en situaciones difíciles. Se tratará de una capacitación semestral que ayudará a resolver la relación entre el personal y los usuarios del servicio.
		Implementar mecanismos de supervisión mediante observación directa, fichas de evaluación y retroalimentación al personal. Esta acción permitirá identificar oportunidades de mejora y fortalecer la actitud de servicio.
		Establecer un esquema interno para la condecoración institucional por el buen desempeño y evaluar la satisfacción de los usuarios. Lo cual, a su vez, ayudará a impulsar comportamientos positivos y reforzar la cultura de servicio.
Atención personalizada	El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca recibe una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades y requerimientos en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Implementar un protocolo de atención personalizada que considere identificación del usuario, escucha activa, orientación según necesidad y seguimiento de casos específicos. La aplicación durante seis meses permitirá mejorar la experiencia ciudadana.
		Evaluar la distribución de la programación y la carga del servicio, y determinar dónde agrupar el acompañamiento individualizado. Esto ayudará a una mejor organización del servicio y permitirá brindarlo de manera eficiente.
		Crear un registro para dar seguimiento a los casos complejos con formatos pertinentes y personas responsables. Con esta herramienta, se garantizará la continuidad del uso por parte del usuario y se puede mejorar la satisfacción con el servicio prestado.

Comunicación efectiva	El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces existe comunicación efectiva durante la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Diseñar un protocolo de comunicación ciudadana que establezca pautas para brindar información clara, lenguaje sencillo, orientación adecuada y respuesta oportuna. La implementación se realizará mediante capacitaciones semestrales y materiales de apoyo para el personal. Esto permitirá mejorar la comunicación y fortalecer la percepción institucional.
		Realizar talleres sobre habilidades de comunicación, escucha activa y atención efectiva al usuario mediante sesiones de capacitación práctica, así como simulaciones de casos de escenarios comunes. Esto mejorará las capacidades del personal y dará como resultado mejores interacciones con la ciudadanía.
		Organizar reuniones periódicas de coordinación entre las áreas relacionadas con los procedimientos territoriales mediante actas de acuerdos y seguimiento de los compromisos. Esto ayudará a agilizar el sistema interno y proporcionará información coherente.
Orientación adecuada	El 46.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca recibe una orientación adecuada para realizar sus trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Elaborar guías de orientación ciudadana con folletos físicos, materiales digitales y señalización interna para ayudar a los ciudadanos a conocer más sobre los documentos y procesos requeridos, junto con la duración estimada de cada proceso. Para facilitar los procedimientos y mejorar la experiencia del usuario, esperamos ejecutar este proceso durante un período de 6 meses.
		Impartir capacitaciones periódicas sobre asesoría cívica, cómo responder a las solicitudes y explicar los procedimientos administrativos. Esto permitirá al personal orientar adecuadamente a los usuarios.
		Crear un sistema de gestión de casos donde las consultas puedan clasificarse según su nivel de complejidad, y designar personas responsables para atender casos específicos. Esto hará que la entrega del servicio sea un proceso más sistemático y

		conducirá a una mejor experiencia ciudadana.
Interés en resolver problemas	El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra interés en resolver problemas o inconvenientes presentados durante la atención.	Realizar talleres sobre compromiso institucional, empatía y resolución de problemas como parte del programa de cultura del servicio público. Semestralmente, el personal será capacitado para adoptar una disposición más favorable hacia las necesidades y aspiraciones de los ciudadanos.
		Registrar los problemas de los ciudadanos en formato impreso o electrónico para que sea fácil dar seguimiento al asunto, a la persona responsable, cómo se resolvió y el tiempo de respuesta. Esto debe mejorar la entrega del servicio y facilitar el seguimiento de los casos.
		Implementar indicadores mensuales para la resolución de problemas, número de quejas tramitadas y tiempo de tramitación. Con esta herramienta será posible medir resultados y aplicar acciones correctivas a tiempo.
Eficiencia del servicio	El 46.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca existe eficiencia del servicio durante la atención brindada por la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Realizar un diagnóstico de los principales procesos administrativos mediante análisis de tiempos, identificación de actividades repetitivas y propuesta de mejoras. La aplicación durante seis meses permitirá optimizar procedimientos y mejorar la eficiencia del servicio.
		Implementar un tablero básico de indicadores institucionales: tiempos de respuesta, cuántas solicitudes ha procesado y nivel de satisfacción de los usuarios. Esto permite evaluar el desempeño y establecer mejoras continuas.
		Comenzar de manera gradual la introducción de medios digitales para registrar y dar seguimiento a los procedimientos utilizando las plataformas institucionales existentes. Esto nos ayudará a organizar los documentos y reducir nuestros tiempos de respuesta.
	El 38.00% de los usuarios frecuentes	Implementar canales complementarios de atención mediante correo institucional,

Accesibilidad de servicios	indican que a veces existe accesibilidad de servicios para realizar sus trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	plataforma digital, orientación telefónica y difusión de medios disponibles. Esto permitirá facilitar el acceso a los servicios municipales.
		Formular un mecanismo de comunicación entre los canales de servicio mediante medios institucionales, carteles informativos y orientación directa a los ciudadanos. Esto aumentará la concienciación y el uso de los servicios disponibles.
		Utilizar encuestas periódicas de accesibilidad del servicio para capturar barreras en la programación, el acceso a la información y los puntos de canal. Los hallazgos ayudarán a implementar mejoras orientadas al usuario.
Cumplimiento de expectativas	El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces el servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Territorial cumple con sus expectativas como usuario.	Realizar evaluaciones de satisfacción ciudadana de forma semestral mediante encuestas de percepción, entrevistas breves, así como el análisis de los resultados. Con esa información a la mano, se pueden identificar las expectativas de los usuarios y orientar las acciones de mejora del servicio.
		Crear contenidos informativos sobre los servicios, las necesidades, los plazos estimados y los roles de la institución mediante folletos y medios en línea. Esto permitirá una comunicación clara y mejorará la percepción.
		Realizar llamadas telefónicas, encuestas en línea o formularios de cierre de servicio para dar seguimiento y recopilar comentarios sobre la experiencia de los usuarios. Esto ayudará a actualizar constantemente y a mejorar la calidad del servicio ofrecido.
Honestidad institucional	El 48.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces existe honestidad institucional en la atención y los servicios brindados por la Subgerencia de	Fortalecer la ética pública mediante la capacitación en valores institucionales, responsabilidad funcional y atención ciudadana transparente. El comportamiento ético del personal se reforzará en talleres semestrales.
		Elaborar y publicar un código de servicio al ciudadano basado en los principios de

	Desarrollo Territorial.	integridad, respeto, equidad y apertura. Se socializará mediante medios físicos y digitales. Esto fortalece la confianza de los usuarios dentro de la institución.
		Crear buzones físicos y electrónicos de sugerencias, quejas y opiniones ciudadanas, con informes ocasionales de resultados. Esto permitirá comprender mejor la percepción de los usuarios y la capacidad de mejorar los servicios.
Transparencia administrativa	El 40.00% de los usuarios frecuentes indican que casi nunca existe transparencia administrativa en los procedimientos y trámites realizados por la Subgerencia de Desarrollo Territorial.	Establecer mecanismos de transparencia administrativa publicando en medios accesibles para la ciudadanía todos los requisitos, procedimientos y responsables, así como el estado del mercado/caso/trámite. Esto ayudará a ampliar el acceso a la información pública y a reforzar la confianza institucional.
		Establecer un sistema de consulta y monitoreo de trámites en registros internos, y mediante mecanismos de informes de avance de la consulta ciudadana. Esto aclarará el panorama y minimizará las preguntas repetidas.
		Realizar talleres con el personal administrativo para desarrollar capacitaciones sobre temas como la transparencia, el acceso a la información pública y la gestión de archivos y registros. Esto permitirá mejorar la capacidad institucional para proporcionar información relevante.
Credibilidad institucional	El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra credibilidad institucional en el cumplimiento de sus funciones.	Desarrollar un plan institucional de comunicación mediante informes periódicos de avance, proyectos ejecutados y resultados. La gerencia se acercará más a la ciudadanía tanto de forma digital como presencial.
		Supervisar los compromisos ciudadanos a través del fundamento de las solicitudes, los plazos cumplidos y los informes internos. Debería permitir demostrar resultados y fortalecer la credibilidad institucional.
		Realizar encuestas periódicas de percepción institucional para medir la confianza, la

		satisfacción y el valor del servicio percibido. Los resultados permitirán definir estrategias de mejora orientadas a la ciudadanía.
Confianza en trabajadores	El 44.00% de los usuarios frecuentes indican que a veces los trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Territorial inspiran confianza durante la atención recibida.	Emprender una iniciativa para mejorar el servicio a la ciudadanía mediante la realización de capacitaciones en ética pública, comunicación, empatía y solución de problemas. La implementación semestral potenciará las competencias del personal y aumentará la confianza de los usuarios.
		Usar señales de atención, retroalimentación y reconocimiento de buenas prácticas para comenzar a realizar evaluaciones internas del desempeño. Esto fomentará la motivación de las personas en el trabajo.
		Diseñar protocolos y procedimientos basados en un servicio ideal, y respalde con una comunicación clara, respeto y apoyo al usuario en sus trámites. Con la implementación permanente, beneficiará a los servidores públicos y a la ciudadanía.

11. Recursos para la implementación de las estrategias

N°	Estrategias	Humanos	Tecnológicos	Tiempo	Presupuesto
1	Realizar un diagnóstico de condiciones físicas mediante listas de verificación de evaluación de infraestructura, identificando el mantenimiento necesario, la distribución espacial y las mejoras en las áreas de servicio. Durante los primeros tres meses se realizará la evaluación y se establecerá un plan	Subgerente de Desarrollo Territorial / Administración municipal	Computadora, listas de verificación digitales, software de oficina (Excel/Word)	3 meses	S/ 3,000.00

	de mejora por fases para hacer a los usuarios más cómodos.				
2	Reorganizar los entornos de servicio mediante una redistribución funcional de los espacios (nueva señalización en áreas y zonas de espera). Se apoyará en los planos internos de planta, señalización institucional y otros recursos municipales durante seis meses. Esto tiene como objetivo generar orden e impulsar el servicio ciudadano.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable administrativo	Planos digitales, software de diseño básico (AutoCAD o PDF), señalética institucional	4 meses	S/ 2,000.00
3	Usar formularios de inspección, reportes de incidentes y planificación presupuestaria para establecer un cronograma semestral de mantenimiento preventivo. Dicha acción garantizará entornos adecuados y mejorará la imagen institucional.	Administración municipal / Área de servicios generales	Computadora, formularios digitales, hoja de cálculo para cronograma de mantenimiento	Trimestral	S/ 1,500.00
4	Realizar un inventario institucional y un diagnóstico de necesidades para evaluar el estado de los equipos tecnológicos. Luego, con un margen de un año, gestionar las renovaciones por	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable de tecnologías de información	Computadora, software de inventario, hoja de cálculo, equipos informáticos	4 meses	S/ 4,000.00

	fases de los equipos prioritarios. Esto mejorará la rapidez y el nivel de estandarización de los servicios administrativos.				
5	Supervisar y llevar a cabo cronogramas trimestrales de mantenimiento preventivo del equipo de cómputo mediante hojas de registro, documentos técnicos y líneas de tiempo de duración del servicio. Esto ayudará a minimizar interrupciones y a brindar un servicio más rápido.	Responsable de tecnologías de información / Administración municipal	Computadora, software de mantenimiento, hojas de registro digitales	Trimestral	S/ 1,000.00
6	Realizar programas de capacitación semestrales relacionados con herramientas digitales, documentación y sistemas del municipio. Las competencias del personal se reforzarán mediante talleres prácticos y materiales digitales.	Responsable de recursos humanos / Responsable TIC	Computadora, proyector multimedia, plataforma virtual, material digital	Trimestral	S/ 1,500.00
7	Establecer protocolos internos para la presentación del personal dentro de su institución sobre factores como el orden, la identificación, la vestimenta y el comportamiento adecuado. Se	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable de recursos humanos	Computadora, proyector multimedia, manual digital de presentación institucional	3 meses	S/ 1,000.00

	implementará mediante reuniones de sensibilización durante los primeros tres meses. Su objetivo es mejorar la imagen institucional y ganar más confianza por parte de los usuarios.				
8	Realizar listas de verificación mensuales para supervisar la apariencia del personal y su influencia en la identificación. Esta herramienta facilitará el monitoreo continuo y cambios accionables.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Supervisores administrativos	Computadora, listas de verificación digitales, tablet o dispositivo móvil	Mensual	S/ 500.00
9	Crear talleres de sensibilización sobre la cultura institucional, la imagen pública (la importancia de la primera impresión) y la calidad del servicio. Para fomentar una actitud profesional entre el personal, se realizarán capacitaciones semestrales con materiales informativos de apoyo.	Recursos humanos / Subgerencia de Desarrollo Territorial	Computadora, proyector multimedia, presentaciones digitales	Trimestral	S/ 1,000.00
10	Crear un manual interno para los procedimientos administrativos: identificar los procedimientos	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable administrativo	Computadora, procesador de textos, gestor documental	4 meses	S/ 1,500.00

	principales que se realizan, los requisitos, las partes responsables y las etapas de revisión. Una fase de implementación de seis meses unificará los criterios de servicio, minimizará los errores y mejorará la confiabilidad del servicio.				
11	Impartir capacitaciones anuales sobre procesos administrativos, leyes aplicables y gestión de registros, con seminarios internos y documentos de referencia actualizados. Mejora de las competencias del personal identificado para los procedimientos que se realizan.	Responsable de Recursos Humanos / Subgerente de Desarrollo Territorial	Computadora, proyector multimedia, normativa digital, plataforma virtual	Trimestral	S/ 1,500.00
12	Elaborar una lista de verificación antes de enviar documentos y controlar la información, las firmas, los requisitos y los archivos de validación. Ahora, esta herramienta se utilizará correctamente y conducirá a la disminución de los errores administrativos.	Personal administrativo / Subgerente de Desarrollo Territorial	Computadora, lista de verificación digital, gestor documental	1 mes	S/ 500.00

13	Implementar un sistema interno de actualización basado en reuniones mensuales periódicas, documentos regulatorios comunes y una base de datos de preguntas frecuentes. Esta acción ayudará a garantizar que todo el personal tenga la misma información cada vez y que proporcione información confiable al ciudadano.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable administrativo	Computadora, base de datos institucional, repositorio digital	Mensual	S/ 1,000.00
14	Generar mecanismos de información a nivel de instituciones: comités (de consenso) y medios electrónicos, actualización del sitio web municipal, difusión de requisitos. El objetivo es facilitar el acceso de los ciudadanos a la información oficial mediante la implementación gradual de un período de seis meses.	Área de Imagen Institucional / Subgerencia de Desarrollo Territorial	Página web institucional, correo electrónico, redes sociales institucionales, computadora	4 meses	S/ 1,500.00
15	Realizar reuniones de coordinación quincenales entre las áreas relacionadas con los procedimientos, con actas de acuerdos y	Gerencia municipal / Subgerentes involucrados	Computadora, plataforma de videoconferencia, actas digitales	Quincena 1	S/ 500.00

	seguimiento de pendientes. Integrar todo esto generará coherencia interna y el usuario recibirá información coherente.				
16	Establecer un mecanismo de seguimiento de expedientes en forma de registros electrónicos, hojas de control o plataformas administrativas a su disposición. De esta manera, el procedimiento será de implementación continua y podremos conocer el estado de cada proceso, reduciendo el tiempo de espera.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Personal administrativo	Sistema de trámite documentario, computadora, base de datos	3 meses	S/ 1,500.00
17	Realizar una evaluación de la carga de trabajo del personal y redistribuir las tareas en función del volumen de procedimientos. Esto ayudará a equilibrar la distribución del trabajo y a maximizar los tiempos de respuesta institucionales.	Administrador municipal / Subgerente de Desarrollo Territorial	Computadora, hoja de cálculo, software de análisis de carga laboral	Trimestra 1	S/ 1,000.00
18	Supervisar mensualmente el número de procedimientos realizados, el tiempo requerido para responder y los documentos	Subgerente de Desarrollo Territorial / Administración municipal	Sistema de indicadores, hoja de cálculo (Excel), computadora	Mensual	S/ 500.00

	enviados como indicadores. Esta herramienta permitirá evaluar el desempeño y adoptar la mejora continua.				
19	Realizar una evaluación de los tiempos actuales de atención mediante observación de procesos y análisis de trámites frecuentes. Con los resultados se elaborará un plan de simplificación administrativa para reducir tiempos y mejorar la atención.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Administrador municipal	Computadora, cronómetro digital, hoja de cálculo, software de análisis de procesos	4 meses	S/ 1,500.00
20	Emplear los horarios internos de actividades del personal en respuesta a los momentos de mayor afluencia ciudadana. Esto permitirá un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y, además, aumentará la disponibilidad de atención en momentos importantes.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable de personal	Computadora, software de programación de horarios, hoja de cálculo	2 meses	S/ 500.00
21	Crear materiales de consulta rápida, incluidas instrucciones de procedimientos, folletos informativos y señalización interna. La prestación del servicio se verá favorecida con su	Área de Imagen Institucional / Subgerencia de Desarrollo Territorial	Computadora, software de diseño (Canva), impresora, señalética institucional	3 meses	S/ 1,000.00

	implementación durante los tres meses restantes, evitando solicitudes repetitivas de información.				
22	Programar talleres de sensibilización al servicio ciudadano sobre la vocación de servicio, la sensibilidad empática y la orientación al usuario. El programa funcionará semestralmente y mejorará las actitudes de los miembros del personal.	Recursos Humanos / Subgerente de Desarrollo Territorial	Computadora, proyector multimedia, plataforma virtual, material audiovisual	Trimestral 1	S/ 1,500.00
23	Evaluar la distribución de roles y reorganizar las tareas según la carga de trabajo. Realizar esto garantizará el equilibrio en el enfoque y permitirá que el personal asignado disponga de más tiempo.	Administrador municipal / Subgerente de Desarrollo Territorial	Computadora, hoja de cálculo, software de planificación de personal	Trimestral 1	S/ 1,000.00
24	Realizar encuestas breves de satisfacción de los usuarios; informar sobre los buenos servicios y reportar los servicios para comprender la percepción ciudadana. Esto facilitará la toma de decisiones basada en evidencias y mejorará la calidad del servicio.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Oficina de atención al ciudadano	Computadora, formularios digitales (Google Forms o Microsoft Forms), hoja de cálculo	Mensual	S/ 800.00

25	Implementar un programa de capacitación sobre los servicios de la Subdirección de Desarrollo Territorial, así como sobre los procedimientos administrativos y las normativas vigentes. Utilizando materiales actualizados, con casos prácticos de la vida real, de los cuales se presenta un ejemplo aquí, estos talleres se llevarán a cabo una vez al trimestre. Una sólida capacidad del personal mejorará la asesoría a los ciudadanos.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable de Recursos Humanos	Computadora, proyector multimedia, plataforma virtual, material audiovisual y normativa digital	Trimestral	S/ 2,000.00
26	Establecer un sistema interno de actualización mediante la convocatoria de reuniones mensuales, la distribución de documentos regulatorios y la creación de la base de datos de gestión de archivos para permitir un acceso sencillo. Así, esta herramienta ayudará a mantener la información actualizada y también a enmarcar mejores respuestas útiles.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Personal administrativo	Computadora, base de datos institucional, repositorio digital de documentos	Mensual	S/ 1,000.00

27	Realizar evaluaciones semestrales de conocimientos mediante cuestionarios internos y evaluaciones de desempeño. Luego, esos datos se utilizarán para desarrollar planes de capacitación específicos y mejorar la prestación del servicio.	Responsable de Recursos Humanos / Subgerente de Desarrollo Territorial	Computadora, plataforma de evaluación en línea, formularios digitales, hoja de cálculo	Trimestra 1	S/ 800.00
28	Implementar métodos de seguimiento a la ciudadanía mediante códigos de caso/referencia, formularios de consulta y orientación sobre el estado de los expedientes. Este paso ayudará a garantizar una mayor transparencia y seguridad durante todo el proceso administrativo.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Personal administrativo	Sistema de seguimiento de expedientes, computadora, base de datos institucional	3 meses	S/ 1,500.00
29	Fortalecer la gestión documental mediante protocolos de archivo, organización digital progresiva y controles internos de expedientes. La implementación durante seis meses permitirá mejorar la seguridad y trazabilidad de los documentos.	Administrador municipal / Responsable de archivo	Sistema de gestión documental, computadora, escáner, almacenamiento digital	4 meses	S/ 1,500.00

30	Elaborar manuales de procedimientos tanto en formato físico como digital que especifiquen requisitos, fases y plazos aproximados. Esto minimizará los errores de los usuarios y, de manera inherente, será más seguro.	Área de Imagen Institucional / Subgerencia de Desarrollo Territorial	Computadora, procesador de textos, software de diseño (Canva), impresora	3 meses	S/ 1,000.00
31	Formar equipos de atención ciudadana en misión que estén capacitados para mejorar los protocolos de información y cumplir compromisos específicos adquiridos. Se realizará durante un período de seis meses y se espera que refine la percepción pública del servicio.	Gerencia Municipal / Subgerente de Desarrollo Territorial	Computadora, proyector multimedia, plataforma virtual, material audiovisual	4 meses	S/ 1,500.00
32	Crear un plan institucional de comunicación mediante informes informativos, publicaciones digitales y la difusión de las actividades realizadas. Esto ayudará a acercar la administración local a la población y a fortalecer la confianza institucional.	Oficina de Imagen Institucional / Subgerencia de Desarrollo Territorial	Computadora, página web institucional, redes sociales institucionales, software de diseño gráfico	3 meses	S/ 1,500.00
33	Programar encuestas periódicas sobre la	Subgerente de Desarrollo	Computadora, formularios	Trimestra l	S/ 800.00

	percepción ciudadana y evaluar los resultados utilizando indicadores de percepción. Esta información ayudará a tomar medidas correctivas destinadas a rectificar la imagen institucional.	Territorial / Oficina de atención al ciudadano	digitales, hoja de cálculo, software de análisis estadístico		
34	Capacitar a los ciudadanos en talleres que deban caracterizarse por los valores de empatía, habilidades de comunicación efectiva, respeto e incluso en situaciones difíciles. Se tratará de una capacitación semestral que ayudará a resolver la relación entre el personal y los usuarios del servicio.	Responsable de Recursos Humanos / Subgerente de Desarrollo Territorial	Computadora, proyector multimedia, plataforma virtual, presentaciones digitales	Trimestral	S/ 1,500.00
35	Implementar mecanismos de supervisión mediante observación directa, fichas de evaluación y retroalimentación al personal. Esta acción permitirá identificar oportunidades de mejora y fortalecer la actitud de servicio.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Supervisores administrativos	Computadora, fichas digitales de supervisión, tablet o dispositivo móvil	Mensual	S/ 800.00
36	Establecer un esquema interno para la condecoración institucional por el buen desempeño y	Gerencia Municipal / Recursos Humanos	Computadora, hoja de cálculo, formularios digitales, sistema de	Trimestral	S/ 500.00

	evaluar la satisfacción de los usuarios. Lo cual, a su vez, ayudará a impulsar comportamientos positivos y reforzar la cultura de servicio.		evaluación del desempeño		
37	Implementar un protocolo de atención personalizada que considere identificación del usuario, escucha activa, orientación según necesidad y seguimiento de casos específicos. La aplicación durante seis meses permitirá mejorar la experiencia ciudadana.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Personal de atención	Computadora, sistema de registro de usuarios, base de datos institucional	4 meses	S/ 1,200.00
38	Evaluar la distribución de la programación y la carga del servicio, y determinar dónde agrupar el acompañamiento individualizado. Esto ayudará a una mejor organización del servicio y permitirá brindarlo de manera eficiente.	Administrador municipal / Subgerente de Desarrollo Territorial	Computadora, hoja de cálculo, software de programación de actividades	Trimestra l	S/ 800.00
39	Crear un registro para dar seguimiento a los casos complejos con formatos pertinentes y personas responsables. Con esta herramienta, se garantizará la continuidad del uso	Personal administrativo / Responsable de atención ciudadana	Sistema de seguimiento de casos, computadora, base de datos institucional	2 meses	S/ 500.00

	por parte del usuario y se puede mejorar la satisfacción con el servicio prestado.				
40	Diseñar un protocolo de comunicación ciudadana que establezca pautas para brindar información clara, lenguaje sencillo, orientación adecuada y respuesta oportuna. La implementación se realizará mediante capacitaciones semestrales y materiales de apoyo para el personal. Esto permitirá mejorar la comunicación y fortalecer la percepción institucional.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable de atención ciudadana	Computadora, procesador de textos, proyector multimedia, material digital	Trimestral	S/ 1,000.00
41	Realizar talleres sobre habilidades de comunicación, escucha activa y atención efectiva al usuario mediante sesiones de capacitación práctica, así como simulaciones de casos de escenarios comunes. Esto mejorará las capacidades del personal y dará como resultado mejores interacciones con la ciudadanía.	Responsable de Recursos Humanos / Subgerente de Desarrollo Territorial	Computadora, proyector multimedia, plataforma virtual, simuladores y presentaciones digitales	Trimestral	S/ 1,500.00
42	Organizar reuniones periódicas de coordinación entre las áreas relacionadas con los	Gerencia Municipal / Subgerencias involucradas	Computadora, plataforma de reuniones virtuales (Microsoft	Mensual	S/ 800.00

	procedimientos territoriales mediante actas de acuerdos y seguimiento de los compromisos. Esto ayudará a agilizar el sistema interno y proporcionará información coherente.		Teams o Google Meet), actas digitales		
43	Elaborar guías de orientación ciudadana con folletos físicos, materiales digitales y señalización interna para ayudar a los ciudadanos a conocer más sobre los documentos y procesos requeridos, junto con la duración estimada de cada proceso. Para facilitar los procedimientos y mejorar la experiencia del usuario, esperamos ejecutar este proceso durante un período de 6 meses.	Subgerencia de Desarrollo Territorial / Oficina de Imagen Institucional	Computadora, software de diseño (Canva), impresora, página web institucional	4 meses	S/ 1,500.00
44	Impartir capacitaciones periódicas sobre asesoría cívica, cómo responder a las solicitudes y explicar los procedimientos administrativos. Esto permitirá al personal orientar adecuadamente a los usuarios.	Recursos Humanos / Subgerente de Desarrollo Territorial	Computadora, proyector multimedia, plataforma virtual, documentos digitales	Trimestral	S/ 1,000.00
45	Crear un sistema de gestión de casos	Administrador municipal /	Sistema de gestión de casos,	4 meses	S/ 800.00

	donde las consultas puedan clasificarse según su nivel de complejidad, y designar personas responsables para atender casos específicos. Esto hará que la entrega del servicio sea un proceso más sistemático y conducirá a una mejor experiencia ciudadana.	Personal administrativo	computadora, base de datos institucional		
46	Realizar talleres sobre compromiso institucional, empatía y resolución de problemas como parte del programa de cultura del servicio público. Semestralmente, el personal será capacitado para adoptar una disposición más favorable hacia las necesidades y aspiraciones de los ciudadanos.	Gerencia Municipal / Recursos Humanos	Computadora, proyector multimedia, plataforma virtual, material audiovisual	Trimestral 1	S/ 1,500.00
47	Registrar los problemas de los ciudadanos en formato impreso o electrónico para que sea fácil dar seguimiento al asunto, a la persona responsable, cómo se resolvió y el tiempo de respuesta. Esto debe mejorar la entrega del servicio y facilitar el	Subgerente de Desarrollo Territorial / Atención al ciudadano	Computadora, sistema de registro de incidencias, base de datos institucional	2 meses	S/ 800.00

	seguimiento de los casos.				
48	Implementar indicadores mensuales para la resolución de problemas, número de quejas tramitadas y tiempo de tramitación. Con esta herramienta será posible medir resultados y aplicar acciones correctivas a tiempo.	Administrador municipal / Subgerente de Desarrollo Territorial	Computadora, hoja de cálculo (Excel), tablero de indicadores (Power BI o Excel), sistema de seguimiento	Mensual	S/ 700.00
49	Realizar un diagnóstico de los principales procesos administrativos mediante análisis de tiempos, identificación de actividades repetitivas y propuesta de mejoras. La aplicación durante seis meses permitirá optimizar procedimientos y mejorar la eficiencia del servicio.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Administrador municipal	Computadora, hoja de cálculo, software de análisis de procesos, cronómetro digital	4 meses	S/ 1,500.00
50	Implementar un tablero básico de indicadores institucionales: tiempos de respuesta, cuántas solicitudes ha procesado y nivel de satisfacción de los usuarios. Esto permite evaluar el desempeño y establecer mejoras continuas.	Gerencia Municipal / Subgerencia de Desarrollo Territorial	Computadora, tablero de control (Excel o Power BI), base de datos institucional	Mensual	S/ 1,000.00

51	Comenzar de manera gradual la introducción de medios digitales para registrar y dar seguimiento a los procedimientos utilizando las plataformas institucionales existentes. Esto nos ayudará a organizar los documentos y reducir nuestros tiempos de respuesta.	Responsable TIC / Administración municipal	Sistema de trámite documentario, computadora, escáner, plataforma digital institucional	4 meses	S/ 1,500.00
52	Implementar canales complementarios de atención mediante correo institucional, plataforma digital, orientación telefónica y difusión de medios disponibles. Esto permitirá facilitar el acceso a los servicios municipales.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Responsable TIC	Correo electrónico institucional, plataforma digital municipal, línea telefónica, computadora	4 meses	S/ 1,500.00
53	Formular un mecanismo de comunicación entre los canales de servicio mediante medios institucionales, carteles informativos y orientación directa a los ciudadanos. Esto aumentará la concienciación y el uso de los servicios disponibles.	Oficina de Imagen Institucional / Administrador	Página web institucional, redes sociales institucionales, software de diseño gráfico (Canva), computadora	3 meses	S/ 1,000.00
54	Utilizar encuestas periódicas de accesibilidad del servicio para capturar barreras en	Subgerencia de Desarrollo Territorial / Oficina de	Formularios digitales (Google Forms o Microsoft Forms),	Trimestral	S/ 800.00

	la programación, el acceso a la información y los puntos de canal. Los hallazgos ayudarán a implementar mejoras orientadas al usuario.	atención ciudadana	computadora, hoja de cálculo		
55	Realizar evaluaciones de satisfacción ciudadana de forma semestral mediante encuestas de percepción, entrevistas breves, así como el análisis de los resultados. Con esa información a la mano, se pueden identificar las expectativas de los usuarios y orientar las acciones de mejora del servicio.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Oficina de atención ciudadana	Formularios digitales, computadora, software de análisis estadístico (Excel o SPSS)	Trimestral	S/ 1,000.00
56	Crear contenidos informativos sobre los servicios, las necesidades, los plazos estimados y los roles de la institución mediante folletos y medios en línea. Esto permitirá una comunicación clara y mejorará la percepción.	Oficina de Imagen Institucional / Subgerencia de Desarrollo Territorial	Computadora, software de diseño gráfico (Canva), página web institucional, redes sociales institucionales	3 meses	S/ 1,000.00
57	Realizar llamadas telefónicas, encuestas en línea o formularios de cierre de servicio para dar seguimiento y recopilar comentarios sobre la experiencia de los usuarios. Esto ayudará a actualizar	Personal administrativo / Administrador municipal	Teléfono institucional, formularios digitales, base de datos de usuarios, computadora	2 meses	S/ 500.00

	constantemente y a mejorar la calidad del servicio ofrecido.				
58	Fortalecer la ética pública mediante la capacitación en valores institucionales, responsabilidad funcional y atención ciudadana transparente. El comportamiento ético del personal se reforzará en talleres semestrales.	Gerencia Municipal / Responsable de Recursos Humanos	Computadora, proyector multimedia, plataforma virtual, material audiovisual	Trimestral	S/ 1,500.00
59	Elaborar y publicar un código de servicio al ciudadano basado en los principios de integridad, respeto, equidad y apertura. Se socializará mediante medios físicos y digitales. Esto fortalece la confianza de los usuarios dentro de la institución.	Oficina de Imagen Institucional / Subgerencia de Desarrollo Territorial	Computadora, procesador de textos, software de diseño gráfico, página web institucional, impresora	3 meses	S/ 1,000.00
60	Crear buzones físicos y electrónicos de sugerencias, quejas y opiniones ciudadanas, con informes ocasionales de resultados. Esto permitirá comprender mejor la percepción de los usuarios y la capacidad de mejorar los servicios.	Administrador municipal / Oficina de atención ciudadana	Buzón físico, buzón virtual, formularios digitales, computadora	2 meses	S/ 500.00
61	Establecer mecanismos de transparencia administrativa publicando en	Subgerente de Desarrollo Territorial / Oficina de	Página web institucional, sistema de consulta de	4 meses	S/ 1,500.00

	medios accesibles para la ciudadanía todos los requisitos, procedimientos y responsables, así como el estado del mercado/caso/trámite. Esto ayudará a ampliar el acceso a la información pública y a reforzar la confianza institucional.	Imagen Institucional	trámites, computadora		
62	Establecer un sistema de consulta y monitoreo de trámites en registros internos, y mediante mecanismos de informes de avance de la consulta ciudadana. Esto aclarará el panorama y minimizará las preguntas repetidas.	Responsable administrativo / Personal de atención	Sistema de seguimiento de expedientes, computadora, base de datos institucional	4 meses	S/ 1,000.00
63	Realizar talleres con el personal administrativo para desarrollar capacitaciones sobre temas como la transparencia, el acceso a la información pública y la gestión de archivos y registros. Esto permitirá mejorar la capacidad institucional para proporcionar información relevante.	Responsable de Recursos Humanos / Subgerente de Desarrollo Territorial	Computadora, proyector multimedia, plataforma virtual, normativa digital	Trimestra 1	S/ 800.00
64	Desarrollar un plan institucional de comunicación mediante informes periódicos de	Subgerente de Desarrollo Territorial / Oficina de	Computadora, página web institucional, redes sociales institucionales,	3 meses	S/ 1,200.00

	avance, proyectos ejecutados y resultados. La gerencia se acercará más a la ciudadanía tanto de forma digital como presencial.	Imagen Institucional	software de diseño gráfico		
65	Supervisar los compromisos ciudadanos a través del fundamento de las solicitudes, los plazos cumplidos y los informes internos. Debería permitir demostrar resultados y fortalecer la credibilidad institucional.	Administrador municipal / Subgerencia de Desarrollo Territorial	Sistema de seguimiento de compromisos, hoja de cálculo, computadora	Mensual	S/ 800.00
66	Realizar encuestas periódicas de percepción institucional para medir la confianza, la satisfacción y el valor del servicio percibido. Los resultados permitirán definir estrategias de mejora orientadas a la ciudadanía.	Oficina de atención ciudadana / Subgerencia de Desarrollo Territorial	Formularios digitales, computadora, software de análisis estadístico (Excel o SPSS)	Trimestral	S/ 500.00
67	Emprender una iniciativa para mejorar el servicio a la ciudadanía mediante la realización de capacitaciones en ética pública, comunicación, empatía y solución de problemas. La implementación semestral potenciará las competencias del	Responsable de Recursos Humanos / Subgerente de Desarrollo Territorial	Computadora, proyector multimedia, plataforma virtual, material audiovisual	Trimestral	S/ 1,500.00

	personal y aumentará la confianza de los usuarios.				
68	Usar señales de atención, retroalimentación y reconocimiento de buenas prácticas para comenzar a realizar evaluaciones internas del desempeño. Esto fomentará la motivación de las personas en el trabajo.	Gerencia Municipal / Recursos Humanos	Sistema de evaluación del desempeño, formularios digitales, hoja de cálculo, computadora	Trimestral	S/ 800.00
69	Diseñar protocolos y procedimientos basados en un servicio ideal, y respalde con una comunicación clara, respeto y apoyo al usuario en sus trámites. Con la implementación permanente, beneficiará a los servidores públicos y a la ciudadanía.	Subgerente de Desarrollo Territorial / Personal administrativo	Computadora, procesador de textos, gestor documental, plataforma institucional	3 meses	S/ 500.00
Total					S/ 60,000.00

12. Cronograma de actividades

N°	Actividades	Inicio	Termino	2027															
				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
1	Realizar un diagnóstico de condiciones físicas mediante listas de verificación de evaluación de infraestructura, identificando el mantenimiento necesario, la distribución espacial y las mejoras en las áreas de servicio. Durante los primeros tres meses se realizará la evaluación y se establecerá un plan de mejora por fases para hacer a los usuarios más cómodos.	01/01/27	30/03/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
2	Reorganizar los entornos de servicio mediante una redistribución funcional de los espacios (nueva señalización en áreas y zonas de espera). Se apoyará en los planos internos de planta, señalización institucional y otros recursos municipales durante seis meses. Esto tiene como objetivo generar orden e impulsar el servicio ciudadano.	01/01/27	31/04/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Usar formularios de inspección, reportes de incidentes y planificación presupuestaria para establecer un cronograma semestral de mantenimiento preventivo. Dicha acción garantizará entornos adecuados y mejorará la imagen institucional.	01/01/27	01/04/27	x												x			
4	Realizar un inventario institucional y un diagnóstico de necesidades para evaluar el estado de los equipos tecnológicos. Luego, con un margen de un año, gestionar las renovaciones por fases de los equipos	01/01/27	31/04/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

	prioritarios. Esto mejorará la rapidez y el nivel de estandarización de los servicios administrativos.																		
5	Supervisar y llevar a cabo cronogramas trimestrales de mantenimiento preventivo del equipo de cómputo mediante hojas de registro, documentos técnicos y líneas de tiempo de duración del servicio. Esto ayudará a minimizar interrupciones y a brindar un servicio más rápido.	01/01/27	01/04/27	x													x		
6	Realizar programas de capacitación semestrales relacionados con herramientas digitales, documentación y sistemas del municipio. Las competencias del personal se reforzarán mediante talleres prácticos y materiales digitales.	01/01/27	01/04/27	x													x		
7	Establecer protocolos internos para la presentación del personal dentro de su institución sobre factores como el orden, la identificación, la vestimenta y el comportamiento adecuado. Se implementará mediante reuniones de sensibilización durante los primeros tres meses. Su objetivo es mejorar la imagen institucional y ganar más confianza por parte de los usuarios.	01/01/27	30/03/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
8	Realizar listas de verificación mensuales para supervisar la apariencia del personal y su influencia en la identificación. Esta herramienta facilitará el monitoreo continuo y cambios accionables.	01/01/27	01/04/27	x				x					x				x		
9	Crear talleres de sensibilización sobre la cultura institucional, la imagen pública (la importancia de la primera impresión) y la calidad del servicio. Para	01/01/27	01/04/27	x													x		

	fomentar una actitud profesional entre el personal, se realizarán capacitaciones semestrales con materiales informativos de apoyo.																			
10	Crear un manual interno para los procedimientos administrativos: identificar los procedimientos principales que se realizan, los requisitos, las partes responsables y las etapas de revisión. Una fase de implementación de seis meses unificará los criterios de servicio, minimizará los errores y mejorará la confiabilidad del servicio.	01/01/27	31/04/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
11	Impartir capacitaciones anuales sobre procesos administrativos, leyes aplicables y gestión de registros, con seminarios internos y documentos de referencia actualizados. Mejora de las competencias del personal identificado para los procedimientos que se realizan.	01/01/27	01/04/27	x												x				
12	Elaborar una lista de verificación antes de enviar documentos y controlar la información, las firmas, los requisitos y los archivos de validación. Ahora, esta herramienta se utilizará correctamente y conducirá a la disminución de los errores administrativos.	01/01/27	31/01/27	x	x	x	x													
13	Implementar un sistema interno de actualización basado en reuniones mensuales periódicas, documentos regulatorios comunes y una base de datos de preguntas frecuentes. Esta acción ayudará a garantizar que todo el personal tenga la misma información cada vez y que proporcione información confiable al ciudadano.	01/01/27	01/04/27	x				x				x				x				

14	Generar mecanismos de información a nivel de instituciones: comités (de consenso) y medios electrónicos, actualización del sitio web municipal, difusión de requisitos. El objetivo es facilitar el acceso de los ciudadanos a la información oficial mediante la implementación gradual de un período de seis meses.	01/01/27	31/04/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
15	Realizar reuniones de coordinación quincenales entre las áreas relacionadas con los procedimientos, con actas de acuerdos y seguimiento de pendientes. Integrar todo esto generará coherencia interna y el usuario recibirá información coherente.	01/01/27	30/04/27	x			x			x			x			x			x
16	Establecer un mecanismo de seguimiento de expedientes en forma de registros electrónicos, hojas de control o plataformas administrativas a su disposición. De esta manera, el procedimiento será de implementación continua y podremos conocer el estado de cada proceso, reduciendo el tiempo de espera.	01/01/27	30/03/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
17	Realizar una evaluación de la carga de trabajo del personal y redistribuir las tareas en función del volumen de procedimientos. Esto ayudará a equilibrar la distribución del trabajo y a maximizar los tiempos de respuesta institucionales.	01/01/27	01/04/27	x												x			
18	Supervisar mensualmente el número de procedimientos realizados, el tiempo requerido para responder y los documentos enviados como	01/01/27	01/04/27	x				x				x				x			

	indicadores. Esta herramienta permitirá evaluar el desempeño y adoptar la mejora continua.																			
19	Realizar una evaluación de los tiempos actuales de atención mediante observación de procesos y análisis de trámites frecuentes. Con los resultados se elaborará un plan de simplificación administrativa para reducir tiempos y mejorar la atención.	01/01/27	31/04/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
20	Emplear los horarios internos de actividades del personal en respuesta a los momentos de mayor afluencia ciudadana. Esto permitirá un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y, además, aumentará la disponibilidad de atención en momentos importantes.	01/01/27	28/02/27	x	x	x	x	x	x	x	x									
21	Crear materiales de consulta rápida, incluidas instrucciones de procedimientos, folletos informativos y señalización interna. La prestación del servicio se verá favorecida con su implementación durante los tres meses restantes, evitando solicitudes repetitivas de información.	01/01/27	30/03/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
22	Programar talleres de sensibilización al servicio ciudadano sobre la vocación de servicio, la sensibilidad empática y la orientación al usuario. El programa funcionará semestralmente y mejorará las actitudes de los miembros del personal.	01/01/27	01/04/27	x													x			
23	Evaluar la distribución de roles y reorganizar las tareas según la carga de trabajo. Realizar esto garantizará el	01/01/27	01/04/27	x													x			

	equilibrio en el enfoque y permitirá que el personal asignado disponga de más tiempo.																		
24	Realizar encuestas breves de satisfacción de los usuarios; informar sobre los buenos servicios y reportar los servicios para comprender la percepción ciudadana. Esto facilitará la toma de decisiones basada en evidencias y mejorará la calidad del servicio.	01/01/27	01/04/27	x				x				x				x			
25	Implementar un programa de capacitación sobre los servicios de la Subdirección de Desarrollo Territorial, así como sobre los procedimientos administrativos y las normativas vigentes. Utilizando materiales actualizados, con casos prácticos de la vida real, de los cuales se presenta un ejemplo aquí, estos talleres se llevarán a cabo una vez al trimestre. Una sólida capacidad del personal mejorará la asesoría a los ciudadanos.	01/01/27	01/04/27	x												x			
26	Establecer un sistema interno de actualización mediante la convocatoria de reuniones mensuales, la distribución de documentos regulatorios y la creación de la base de datos de gestión de archivos para permitir un acceso sencillo. Así, esta herramienta ayudará a mantener la información actualizada y también a enmarcar mejores respuestas útiles.	01/01/27	01/04/27	x				x				x				x			
27	Realizar evaluaciones semestrales de conocimientos mediante cuestionarios internos y evaluaciones de desempeño. Luego, esos datos se utilizarán para	01/01/27	01/04/27	x												x			

	desarrollar planes de capacitación específicos y mejorar la prestación del servicio.																			
28	Implementar métodos de seguimiento a la ciudadanía mediante códigos de caso/referencia, formularios de consulta y orientación sobre el estado de los expedientes. Este paso ayudará a garantizar una mayor transparencia y seguridad durante todo el proceso administrativo.	01/01/27	30/03/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x					
29	Fortalecer la gestión documental mediante protocolos de archivo, organización digital progresiva y controles internos de expedientes. La implementación durante seis meses permitirá mejorar la seguridad y trazabilidad de los documentos.	01/01/27	31/04/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
30	Elaborar manuales de procedimientos tanto en formato físico como digital que especifiquen requisitos, fases y plazos aproximados. Esto minimizará los errores de los usuarios y, de manera inherente, será más seguro.	01/01/27	30/03/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x					
31	Formar equipos de atención ciudadana en misión que estén capacitados para mejorar los protocolos de información y cumplir compromisos específicos adquiridos. Se realizará durante un período de seis meses y se espera que refine la percepción pública del servicio.	01/01/27	31/04/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
32	Crear un plan institucional de comunicación mediante informes informativos, publicaciones digitales y la difusión de las actividades realizadas. Esto ayudará a	01/01/27	30/03/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x					

	acercar la administración local a la población y a fortalecer la confianza institucional.																		
33	Programar encuestas periódicas sobre la percepción ciudadana y evaluar los resultados utilizando indicadores de percepción. Esta información ayudará a tomar medidas correctivas destinadas a rectificar la imagen institucional.	01/01/27	01/04/27	x												x			
34	Capacitar a los ciudadanos en talleres que deban caracterizarse por los valores de empatía, habilidades de comunicación efectiva, respeto e incluso en situaciones difíciles. Se tratará de una capacitación semestral que ayudará a resolver la relación entre el personal y los usuarios del servicio.	01/01/27	01/04/27	x												x			
35	Implementar mecanismos de supervisión mediante observación directa, fichas de evaluación y retroalimentación al personal. Esta acción permitirá identificar oportunidades de mejora y fortalecer la actitud de servicio.	01/01/27	01/04/27	x				x				x				x			
36	Establecer un esquema interno para la condecoración institucional por el buen desempeño y evaluar la satisfacción de los usuarios. Lo cual, a su vez, ayudará a impulsar comportamientos positivos y reforzar la cultura de servicio.	01/01/27	01/04/27	x												x			
37	Implementar un protocolo de atención personalizada que considere identificación del usuario, escucha activa, orientación según necesidad y seguimiento de	01/01/27	31/04/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

	casos específicos. La aplicación durante seis meses permitirá mejorar la experiencia ciudadana.																		
38	Evaluar la distribución de la programación y la carga del servicio, y determinar dónde agrupar el acompañamiento individualizado. Esto ayudará a una mejor organización del servicio y permitirá brindarlo de manera eficiente.	01/01/27	01/04/27	x													x		
39	Crear un registro para dar seguimiento a los casos complejos con formatos pertinentes y personas responsables. Con esta herramienta, se garantizará la continuidad del uso por parte del usuario y se puede mejorar la satisfacción con el servicio prestado.	01/01/27	28/02/27	x	x	x	x	x	x	x	x								
40	Diseñar un protocolo de comunicación ciudadana que establezca pautas para brindar información clara, lenguaje sencillo, orientación adecuada y respuesta oportuna. La implementación se realizará mediante capacitaciones semestrales y materiales de apoyo para el personal. Esto permitirá mejorar la comunicación y fortalecer la percepción institucional.	01/01/27	01/04/27	x													x		
41	Realizar talleres sobre habilidades de comunicación, escucha activa y atención efectiva al usuario mediante sesiones de capacitación práctica, así como simulaciones de casos de escenarios comunes. Esto mejorará las capacidades del personal y dará como resultado mejores interacciones con la ciudadanía.	01/01/27	01/04/27	x													x		
42	Organizar reuniones periódicas de coordinación entre las áreas relacionadas con los procedimientos	01/01/27	01/04/27	x				x					x				x		

	territoriales mediante actas de acuerdos y seguimiento de los compromisos. Esto ayudará a agilizar el sistema interno y proporcionará información coherente.																		
43	Elaborar guías de orientación ciudadana con folletos físicos, materiales digitales y señalización interna para ayudar a los ciudadanos a conocer más sobre los documentos y procesos requeridos, junto con la duración estimada de cada proceso. Para facilitar los procedimientos y mejorar la experiencia del usuario, esperamos ejecutar este proceso durante un período de 6 meses.	01/01/27	31/04/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
44	Impartir capacitaciones periódicas sobre asesoría cívica, cómo responder a las solicitudes y explicar los procedimientos administrativos. Esto permitirá al personal orientar adecuadamente a los usuarios.	01/01/27	01/04/27	x												x			
45	Crear un sistema de gestión de casos donde las consultas puedan clasificarse según su nivel de complejidad, y designar personas responsables para atender casos específicos. Esto hará que la entrega del servicio sea un proceso más sistemático y conducirá a una mejor experiencia ciudadana.	01/01/27	31/04/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
46	Realizar talleres sobre compromiso institucional, empatía y resolución de problemas como parte del programa de cultura del servicio público. Semestralmente, el personal será capacitado para adoptar una disposición más favorable hacia las necesidades y aspiraciones de los ciudadanos.	01/01/27	01/04/27	x												x			

47	Registrar los problemas de los ciudadanos en formato impreso o electrónico para que sea fácil dar seguimiento al asunto, a la persona responsable, cómo se resolvió y el tiempo de respuesta. Esto debe mejorar la entrega del servicio y facilitar el seguimiento de los casos.	01/01/27	28/02/27	x	x	x	x	x	x	x	x								
48	Implementar indicadores mensuales para la resolución de problemas, número de quejas tramitadas y tiempo de tramitación. Con esta herramienta será posible medir resultados y aplicar acciones correctivas a tiempo.	01/01/27	01/04/27	x				x				x				x			
49	Realizar un diagnóstico de los principales procesos administrativos mediante análisis de tiempos, identificación de actividades repetitivas y propuesta de mejoras. La aplicación durante seis meses permitirá optimizar procedimientos y mejorar la eficiencia del servicio.	01/01/27	31/04/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
50	Implementar un tablero básico de indicadores institucionales: tiempos de respuesta, cuántas solicitudes ha procesado y nivel de satisfacción de los usuarios. Esto permite evaluar el desempeño y establecer mejoras continuas.	01/01/27	01/04/27	x				x				x				x			
51	Comenzar de manera gradual la introducción de medios digitales para registrar y dar seguimiento a los procedimientos utilizando las plataformas institucionales existentes. Esto nos ayudará a organizar	01/01/27	31/04/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

	los documentos y reducir nuestros tiempos de respuesta.																			
52	Implementar canales complementarios de atención mediante correo institucional, plataforma digital, orientación telefónica y difusión de medios disponibles. Esto permitirá facilitar el acceso a los servicios municipales.	01/01/27	31/04/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
53	Formular un mecanismo de comunicación entre los canales de servicio mediante medios institucionales, carteles informativos y orientación directa a los ciudadanos. Esto aumentará la concienciación y el uso de los servicios disponibles.	01/01/27	30/03/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x					
54	Utilizar encuestas periódicas de accesibilidad del servicio para capturar barreras en la programación, el acceso a la información y los puntos de canal. Los hallazgos ayudarán a implementar mejoras orientadas al usuario.	01/01/27	01/04/27	x												x				
55	Realizar evaluaciones de satisfacción ciudadana de forma semestral mediante encuestas de percepción, entrevistas breves, así como el análisis de los resultados. Con esa información a la mano, se pueden identificar las expectativas de los usuarios y orientar las acciones de mejora del servicio.	01/01/27	01/04/27	x												x				
56	Crear contenidos informativos sobre los servicios, las necesidades, los plazos estimados y los roles de la institución mediante folletos y medios en línea. Esto	01/01/27	30/03/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x					

	permitirá una comunicación clara y mejorará la percepción.																		
57	Realizar llamadas telefónicas, encuestas en línea o formularios de cierre de servicio para dar seguimiento y recopilar comentarios sobre la experiencia de los usuarios. Esto ayudará a actualizar constantemente y a mejorar la calidad del servicio ofrecido.	01/01/27	28/02/27	x	x	x	x	x	x	x	x								
58	Fortalecer la ética pública mediante la capacitación en valores institucionales, responsabilidad funcional y atención ciudadana transparente. El comportamiento ético del personal se reforzará en talleres semestrales.	01/01/27	01/04/27	x												x			
59	Elaborar y publicar un código de servicio al ciudadano basado en los principios de integridad, respeto, equidad y apertura. Se socializará mediante medios físicos y digitales. Esto fortalece la confianza de los usuarios dentro de la institución.	01/01/27	30/03/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
60	Crear buzones físicos y electrónicos de sugerencias, quejas y opiniones ciudadanas, con informes ocasionales de resultados. Esto permitirá comprender mejor la percepción de los usuarios y la capacidad de mejorar los servicios.	01/01/27	28/02/27	x	x	x	x	x	x	x	x								
61	Establecer mecanismos de transparencia administrativa publicando en medios accesibles para la ciudadanía todos los requisitos, procedimientos y responsables, así como el estado del mercado/caso/trámite. Esto ayudará a ampliar el	01/01/27	31/04/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

	acceso a la información pública y a reforzar la confianza institucional.																			
62	Establecer un sistema de consulta y monitoreo de trámites en registros internos, y mediante mecanismos de informes de avance de la consulta ciudadana. Esto aclarará el panorama y minimizará las preguntas repetidas.	01/01/27	31/04/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
63	Realizar talleres con el personal administrativo para desarrollar capacitaciones sobre temas como la transparencia, el acceso a la información pública y la gestión de archivos y registros. Esto permitirá mejorar la capacidad institucional para proporcionar información relevante.	01/01/27	01/04/27	x												x				
64	Desarrollar un plan institucional de comunicación mediante informes periódicos de avance, proyectos ejecutados y resultados. La gerencia se acercará más a la ciudadanía tanto de forma digital como presencial.	01/01/27	30/03/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
65	Supervisar los compromisos ciudadanos a través del fundamento de las solicitudes, los plazos cumplidos y los informes internos. Debería permitir demostrar resultados y fortalecer la credibilidad institucional.	01/01/27	01/04/27	x				x				x				x				
66	Realizar encuestas periódicas de percepción institucional para medir la confianza, la satisfacción y el valor del servicio percibido. Los resultados permitirán definir estrategias de mejora orientadas a la ciudadanía.	01/01/27	01/04/27	x												x				

67	Emprender una iniciativa para mejorar el servicio a la ciudadanía mediante la realización de capacitaciones en ética pública, comunicación, empatía y solución de problemas. La implementación semestral potenciará las competencias del personal y aumentará la confianza de los usuarios.	01/01/27	01/04/27	x													x			
68	Usar señales de atención, retroalimentación y reconocimiento de buenas prácticas para comenzar a realizar evaluaciones internas del desempeño. Esto fomentará la motivación de las personas en el trabajo.	01/01/27	01/04/27	x													x			
69	Diseñar protocolos y procedimientos basados en un servicio ideal, y respalde con una comunicación clara, respeto y apoyo al usuario en sus trámites. Con la implementación permanente, beneficiará a los servidores públicos y a la ciudadanía.	01/01/27	30/03/27	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, debido a que se identificaron diversas deficiencias en los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía, la atención recibida, la calidad percibida y la confianza institucional. Frente a estas limitaciones, se formularon estrategias orientadas al mejoramiento de la infraestructura y equipamiento, fortalecimiento de las competencias del personal mediante programas de capacitación, estandarización de procedimientos administrativos, incorporación gradual de herramientas tecnológicas, implementación de mecanismos de seguimiento de trámites, fortalecimiento de la comunicación institucional y promoción de una cultura de servicio centrada en el usuario, con el propósito de elevar la satisfacción ciudadana y optimizar la calidad del servicio brindado.

Se identificó las características de los elementos tangibles en la Subgerencia de Desarrollo Territorial, donde la mayoría de los usuarios señaló que a veces el equipamiento es moderno para atender los trámites y consultas, en tanto manifestó que casi nunca la infraestructura es adecuada para brindar una atención de calidad y la presentación del personal es ordenada y profesional durante la atención, asimismo. Estos resultados evidencian deficiencias en las condiciones físicas, el equipamiento y la imagen institucional, aspectos que limitan la percepción de calidad del servicio.

Se definió las características de la fiabilidad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial, donde la minoría manifestó que a veces existe exactitud en los trámites realizados. Asimismo, señaló que casi nunca recibe información confiable por parte del personal y se cumple con la entrega oportuna de los documentos solicitados. Estos resultados reflejan debilidades en la confiabilidad del servicio, relacionadas con la precisión de los procedimientos, la consistencia de la información y el cumplimiento de los plazos establecidos.

Se detalló las características de la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Desarrollo Territorial, donde la minoría indicó que a veces el personal muestra disponibilidad para atender las necesidades y requerimientos de los usuarios. Asimismo, la manifestó que casi nunca existe rapidez en la atención de los trámites o consultas. Estos

resultados evidencian limitaciones en la capacidad de respuesta, especialmente en la oportunidad y agilidad del servicio brindado.

Se determinó las características de la seguridad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial, donde la mayoría manifestó que casi nunca el personal demuestra conocimiento del servicio al atender consultas y trámites, así como la institución transmite credibilidad durante la atención. Asimismo, la minoría señaló que a veces existe seguridad en los trámites realizados. Estos resultados evidencian debilidades en las competencias del personal y en la confianza institucional percibida por los usuarios.

Se describió las características de la empatía en la Subgerencia de Desarrollo Territorial, donde la mayoría relativa manifestó que a veces el personal demuestra amabilidad durante la atención. Asimismo, la minoría señaló que casi nunca recibe una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades y requerimientos. Estos resultados muestran que la atención presenta limitaciones para responder de manera individualizada a las expectativas de los usuarios.

Se identificó las características de la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial, donde la minoría manifestó que a veces existe comunicación efectiva durante la atención y el personal demuestra interés en resolver los problemas o inconvenientes presentados. Asimismo, señaló que casi nunca recibe una orientación adecuada para realizar sus trámites o consultas. Estos resultados reflejan oportunidades de mejora en la comunicación, la orientación y el acompañamiento brindado a los usuarios.

Se definió las características de la calidad percibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial, donde la minoría manifestó que a veces el servicio brindado cumple con las expectativas de los usuarios y existe accesibilidad para realizar los trámites o consultas. Asimismo, señaló que casi nunca existe eficiencia durante la atención brindada. Estos resultados evidencian que la percepción de la calidad del servicio presenta limitaciones relacionadas con la eficiencia y el acceso a los servicios.

Se detalló las características de la confianza institucional en la Subgerencia de Desarrollo Territorial, donde la minoría manifestó que a veces existe honestidad institucional en la atención y los servicios brindados, la Subgerencia demuestra credibilidad institucional en el cumplimiento de sus funciones y los trabajadores inspiran confianza durante la atención recibida. Asimismo, señaló que casi nunca existe transparencia administrativa en los

procedimientos y trámites realizados. Estos resultados muestran que la confianza institucional aún no se encuentra consolidada debido a las debilidades percibidas en la transparencia y credibilidad del servicio.

Se elaboró una propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, considerando los resultados obtenidos en el diagnóstico institucional. La propuesta comprende estrategias orientadas al fortalecimiento de los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía, la atención al ciudadano, la calidad percibida y la confianza institucional. Para ello, se plantearon acciones relacionadas con la mejora de la infraestructura y equipamiento, la capacitación continua del personal, la estandarización y simplificación de procedimientos, la incorporación de herramientas tecnológicas, el fortalecimiento de la comunicación institucional, el seguimiento de trámites, la evaluación permanente de la satisfacción del usuario y la promoción de una cultura organizacional centrada en la calidad del servicio, con la finalidad de incrementar la satisfacción de los usuarios y optimizar la gestión de la Subgerencia de Desarrollo Territorial.

VII. Recomendaciones

Implementar el plan de mejora de la calidad de servicio propuesto en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, priorizando acciones orientadas al fortalecimiento de los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía, la atención al ciudadano, la calidad percibida y la confianza institucional. Asimismo, establecer mecanismos permanentes de seguimiento y evaluación que permitan verificar el cumplimiento de las estrategias planteadas y garantizar la mejora continua del servicio brindado a los usuarios.

Mejorar las condiciones de los elementos tangibles mediante el mantenimiento periódico de la infraestructura, la renovación progresiva del equipamiento y el fortalecimiento de la imagen institucional del personal, promoviendo ambientes adecuados, seguros y funcionales que contribuyan a brindar una atención de mayor calidad. Además, establecer un programa de supervisión que permita verificar el cumplimiento de los estándares de presentación y conservación de las instalaciones.

Fortalecer la fiabilidad del servicio mediante la estandarización de los procedimientos administrativos, la actualización permanente de la información institucional y la capacitación continua del personal en la correcta aplicación de la normativa vigente. Asimismo, implementar mecanismos de control que permitan reducir errores, garantizar la exactitud de los trámites y asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos.

Optimizar la capacidad de respuesta mediante la simplificación de los procedimientos administrativos, la adecuada distribución de las funciones del personal y el seguimiento permanente de los tiempos de atención. Del mismo modo, promover el uso de herramientas tecnológicas que permitan agilizar los procesos y brindar respuestas oportunas a los requerimientos de los usuarios.

Fortalecer la seguridad del servicio mediante programas permanentes de capacitación en procedimientos administrativos, normativa institucional y atención al ciudadano, con la finalidad de incrementar los conocimientos del personal y fortalecer la credibilidad institucional. Además, implementar mecanismos de evaluación periódica que permitan verificar el nivel de competencias alcanzado y promover la mejora continua.

Promover una atención basada en la empatía mediante programas de sensibilización orientados al desarrollo de habilidades comunicativas, escucha activa y trato respetuoso

hacia los usuarios. Asimismo, establecer protocolos de atención personalizada que permitan responder de manera adecuada a las necesidades particulares de cada ciudadano y fortalecer la percepción positiva del servicio.

Fortalecer la atención brindada al usuario mediante la implementación de protocolos de comunicación institucional, capacitación en orientación al ciudadano y mecanismos de seguimiento de consultas y reclamos. Además, fomentar una cultura organizacional enfocada en la vocación de servicio y la resolución oportuna de las necesidades de los usuarios.

Mejorar la calidad percibida del servicio mediante la evaluación permanente de los procesos administrativos, la incorporación gradual de herramientas tecnológicas y el monitoreo continuo de los niveles de satisfacción de los usuarios. Asimismo, promover acciones de mejora orientadas a incrementar la eficiencia, accesibilidad y oportunidad de los servicios que brinda la Subgerencia de Desarrollo Territorial.

Fortalecer la confianza institucional mediante la promoción de una gestión transparente, el acceso oportuno a la información pública y el cumplimiento de principios éticos en la atención al ciudadano. Asimismo, implementar mecanismos de comunicación institucional que permitan informar de manera clara los procedimientos, requisitos y responsabilidades, fortaleciendo la credibilidad de la Subgerencia ante la población.

Implementar de manera progresiva el plan de mejora propuesto, asignando los recursos humanos, tecnológicos y presupuestales necesarios para su ejecución. Asimismo, establecer indicadores de seguimiento y evaluación que permitan medir periódicamente los resultados alcanzados, identificar oportunidades de mejora y garantizar la sostenibilidad de las acciones implementadas en beneficio de la satisfacción de los usuarios.

Referencias bibliográficas

- Abarca, J. A. T. (2024). Análisis crítico sobre la gestión administrativa del sector público costarricense. *rESPaldo: Revista Internacional en Administración de Oficinas y Educación Comercial*. <https://doi.org/10.15359/respaldo.9-2.4>
- Acuña, V., & Cerado, E. (2026). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en el sector público: una evaluación empírica del sistema de seguridad social filipino utilizando el marco SERVQUAL. *JPAIR Multidisciplinary Research*. <https://doi.org/10.7719/jpair.v63i1.974>
- Aguilar Chávez, E., Y., & Alberto Bueno., R., O. (2024). Evaluación de la calidad del servicio público y la satisfacción del usuario: un estudio de caso del municipio distrital de San Luis, Perú. *Nanotechnology Perceptions*. <https://doi.org/10.62441/nano-ntp.v20is6.23>
- Alfatafta, M., Alsubahi, N., Alfatafta, H., Alshawabka, A., McGarry, A., Ahmad, A., Derkács, E., Varga, D., & Molics, B. (2025). Evaluación de la calidad del servicio y su impacto en la experiencia y satisfacción del paciente con prótesis y ortesis: un estudio transversal basado en SERVQUAL. *BMC Health Services Research*, 25, Article 1012. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-1012-0>
- Ancco Choquecondo, R. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79956/Ancco_CR-D-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aprina, N., Isnaini, D., & Muttaqin, F. (2024). Análisis de las diferencias en la percepción de los consumidores sobre la calidad del servicio desde una perspectiva islámica (Estudio de los mercados tradicionales de Panorama y los mercados modernos de hipermercados). *SEMB-J: Sharia Economic and Management Business Journal*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/10.62159/sembj.v5i1.1192>
- Atasoy, F. S., Çakıcı, H. A., & Çankaya, S. (2025). Desarrollar y validar una escala para medir la confianza percibida en las instituciones públicas: un enfoque alineado con el contexto administrativo de Turquía. *International Review of Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.1177/00208523251404784>

- Bocangel Mamani, H. (2025). *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de una municipalidad de Cusco 2024*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/162047/Bocangel_MHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Butkus, M., Rakauskienė, O., Bartuševičienė, I., Stasiukynas, A., Volodzkienė, L., & Dargenytė-Kacilevičienė, L. (2023). Medición de la percepción de calidad de los servicios públicos: enfoque orientado al cliente. *Engineering Management in Production and Services*, 15, 96 - 116. <https://doi.org/10.2478/emj-2023-0015>
- Cerna Pereda, E. (2024). *Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la corte superior de justicia de Puente Piedra – Ventanilla, Lima, 2024*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/39498>
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2020). Diseño de servicios y satisfacción ciudadana con los servicios de gobierno electrónico: una perspectiva multidimensional. *Public Administration Review*, 80(6), 874–894. <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- Chan, V., Chiu, D. K. W., & Ho, K. K. W. (2022). Efectos mediadores en la relación entre la calidad del servicio percibida y la lealtad a las aplicaciones de bibliotecas públicas durante la era de la COVID-19. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 67, 102960 - 102960. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.102960>
- De La Cruz Rocafuerte, C. (2022). *Clima laboral y calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Salinas*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1dffd498-bc9a-4478-8890-9dc87ba33d52/content>
- De Matteis, F., Striani, F., & Greco, R. (2023). La relevancia de la comunicación para el bienestar del personal público en el gobierno local: ¿Tiene impacto en la satisfacción ciudadana? *International Journal of Public Sector Management*, 36(3), 245–260. <https://doi.org/10.1108/ijpsm-01-2022-0024>

- Desmal, A. J., Hamid, S., Othman, M., & Zolait, A. (2022). Un modelo de satisfacción del usuario para servicios gubernamentales móviles: Una revisión bibliográfica. *PeerJ Computer Science*, 8, e1102. <https://doi.org/10.7717/peerj-cs.1074>
- Dzakwan, M., & Ubit, F. (2025). Comprender la calidad del servicio y la satisfacción en la educación y la formación a través del modelo SERVQUAL. *Seulanga*. <https://doi.org/10.47655/68cf6e15>
- Espinoza Casco, R., Sánchez Camargo, M., Velasco Taipe, M., Gonzales Sánchez, A., Romero-Carazas, R., y Mory Chiparra, W. (2023). *Metodología y estadística en la investigación científica*. La Plata: Puerto Madero Editorial Académica. <https://doi.org/10.55204/PMEA.17>
- Frias Castillo, I. (2024). *Propuesta de mejora de la calidad de atención y el nivel de satisfacción estudiantil en la dirección de servicios académicos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*, 2024. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/42381>
- Gambini Minaya, C. (2024). *Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón*. Octubre - Diciembre 2023. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/38562>
- Ge, Y., Yuan, Q., Wang, Y., & Park, K. (2021). La relación estructural entre la calidad del servicio percibida, el valor percibido y la satisfacción del cliente: Centrado en las cafeterías Starbucks Reserve en Shanghai, China. *Sustainability*, 13(15), 8633. <https://doi.org/10.3390/su13158633>
- Ghimire, S. R., Upadhyaya, Y. M., & Agarwal, N. (2025). Calidad del servicio y satisfacción del cliente: Evidencia empírica de la industria bancaria nepalí. *Banks and Bank Systems*, 20(1), 122–134. [https://doi.org/10.21511/bbs.20\(1\).2025.17](https://doi.org/10.21511/bbs.20(1).2025.17)
- González Asencio, M. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/4ef3535a-45c5-4a4b-912f-6ba78953b652/content>
- González Sánchez, S. (2024). *Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena*. Universidad

Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3eb95a5a-d11a-42ec-96b6-c6fe6c7ae067/content>

Handayani, L., Imtiyan, K., & Asyari, H. (2025). Análisis de la satisfacción de los usuarios con sitios web gubernamentales a través de los modelos EUCS y TAM. *Jambura Journal of Electrical and Electronics Engineering*. <https://doi.org/10.37905/jjee.v7i2.31359>

Handayani, N. (2025). Explorando la relación entre la transparencia administrativa y la confianza pública en las instituciones y agencias gubernamentales. *The Journal of Academic Science*. <https://doi.org/10.59613/ebb4dn74>

Hardin, D., & Nawaningtyas, N. (2024). Análisis de la satisfacción del cliente sobre la calidad del servicio en PT Tj Bros utilizando el método SERVQUAL (Calidad del Servicio). *Merkurius: Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika*, 2(4), 187–194. <https://doi.org/10.61132/mercurius.v3i1.589>

Hildawati, H., Afrizal, D., Hafrida, L., Purnamasari, D., & Luthfi, A. (2026). El papel mediador de la satisfacción del usuario en la relación entre los constructos de UTAUT y el comportamiento del usuario en aplicaciones digitales de servicio público. *West Science Social and Humanities Studies*. <https://doi.org/10.58812/wsshs.v4i01.2545>

Huaman Flores, E., Anicama Navarrete, E., González Zavaleta, E., Félix Pachas, H., & Chu Estrada, W. (2022). *Metodología de la investigación científica. guía práctica para la elección, diseño y desarrollo de la investigación*. Fondo Editorial de la Universidad Autónoma de Ica. <https://repositorio.autonomaedica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2558/2/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

Huamani, M. A. A. (2024). *La Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social*. Acta Médica peruana. <https://doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>

Julian Lazo, 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. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/40615>
- Jumbo, E. G. T., & Del Carmen Álvarez Montalvo, A. (2026). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario mediante el modelo SERVQUAL en la Empresa Pública de Movilidad Mancomunidad de Cotopaxi, Agencia Pujilí*. Religación. <https://doi.org/10.46652/rgn.v11i50.1693>
- Lacsina, B. (2026). Medición de la calidad del servicio de gestión de recursos humanos en un instituto de investigación del gobierno filipino utilizando el marco SERVQUAL. *Journal of Interdisciplinary Perspectives*. <https://doi.org/10.69569/jip.2025.796>
- Manurung, S., Sarkis, I. M., Purba, M. J., Lumbantoruan, G., Van Basten, S., & Manurung, H. (2026). Un marco de apoyo a la decisión basado en MOORA para clasificar el desempeño de los servicios sanitarios utilizando datos de percepción del paciente. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 25(1), 1–12. <https://doi.org/10.30812/matrik.v25i2.6210>
- Medina Gomez, 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*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/39410>
- Meriç, E., & Öz, H. (2025). La transparencia escolar como predictor de la confianza organizativa. *BMC Psychology*, 13, Article . <https://doi.org/10.1186/s40359-025-03776-9>
- Minja, M., Ryakitimbo, C., Mrutu, L., & Francis, N. (2024). Percepciones de los estudiantes sobre la calidad sostenible del servicio en la educación superior usando el modelo Serviqual – Un caso del Campus Singida del Instituto de Contabilidad de Tanzania. *Asian Research Journal of Arts & Social Sciences*, 22(4), 35–49. <https://doi.org/10.9734/arjass/2024/v22i8560>
- Nguyen, N., Tran, K., & Nguyen, T. (2021). Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los pacientes ingresados, el valor percibido y la fidelidad del cliente: un estudio de métodos mixtos de un país en desarrollo. *Patient Preference and Adherence*, 15, 2803–2819. <https://doi.org/10.2147/ppa.s333586>

- Nigam, P., & Tiwari, S. K. (2024). Calidad del servicio y su impacto en la satisfacción y retención del cliente en proyectos de TI: un análisis exhaustivo utilizando SERVQUAL. *ShodhKosh: Journal of Visual and Performing Arts*, 5(7), 421–429. <https://doi.org/10.29121/shodhkosh.v5.i7.2024.5362>
- Oh, D.-G. (2022). Cómo medir la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la fidelidad de los usuarios de bibliotecas públicas: Aplicación del modelo lite del índice de satisfacción del cliente bibliotecario (LCSI). *Journal of Librarianship and Information Science*, 55, 719 – 733. <https://doi.org/10.1177/09610006221101193>
- Rahmatia, S., Basri, M., Ismail, I., Adi, S., Nasrullah, N., & Ahmad, A. (2025). Calidad del servicio en la atención hospitalaria hospitalaria: enfoque modelo SERVQUAL. *Health SA Gesondheid*, 30, a3087. <https://doi.org/10.4102/hsag.v30i0.3055>
- Ricalde Cruz, T. (2023). *Calidad de servicio de transporte público urbano y la satisfacción de los usuarios Cusco, 2022*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110074/Ricalde_CTG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero-Carazas, R., Ochoa-Tataje, F. A., Mori-Rojas, G., Vilca-Cáceres, V. A., Gómez-Cáceres, F. Y., Del Carpio-Delgado, F., Zárate-Suárez, J. S., & Espinoza-Casco, R. J. (2023). Calidad del servicio e imagen institucional como predictores de la satisfacción del cliente en municipios del Perú. *Journal of Law and Sustainable Development*. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i5.885>
- Romero Carazas, R., Mayta Huiza, D., Ancaya Martínez, M., Tasayco Barrios, S., & Berrio Quispe, M. (2024). *Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las Ciencias Sociales*. Puno-perú: idicap pacífico. Obtenido de <https://idicap.com/omp/index.php/editorial/catalog>
- Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2022). Influencia de la calidad del servicio con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles en la satisfacción del cliente. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 6(1), 330–341. <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2022.6924>

- Slamet, M., & Sulistiyowati, W. (2022). Análisis de satisfacción del cliente mediante la integración de métodos de calidad del servicio (Servqual) y análisis de rendimiento de importancia. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 16. <https://doi.org/10.21070/ijler.v15i0.763>
- Soraya, T. I., Wulandari, R., Sulistijanti, W., Pertiwi, W. B., & Madany, M. S. (2025). Una mejora en la calidad del servicio usando Servqual con 3 números difusos. *Jurnal Riset Rumpun Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam*, 4(3), 146–156. <https://doi.org/10.55606/jurrimipa.v4i2.6194>
- Spink, P., Lotta, G., & Burgos, F. (2021). Vulnerabilidad institucional y confianza en las agencias públicas: opiniones desde ambos lados de la calle. *Governance*, 34(4), 1039–1057. <https://doi.org/10.1111/gove.12574>
- Syadiyah, K., Putri, S. A. N., & Hayat, H. (2024). El papel de la ética en la administración pública en la realización de una gobernanza limpia y transparente. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*. <https://doi.org/10.31629/juan.v12i2.7353>
- Tarigan, I. G., Safar, L. O. A., & Utomo, D. S. (2025). Análisis de calidad del servicio utilizando los métodos Servqual (Calidad del Servicio) e IPA (Análisis de Importancia del Rendimiento). *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(2), 654–663. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i2.45130>
- Tarrillo Saldaña, O., Mejía Huamán, J., Dávila Mego, J., Pintado Castillo, C., Tapia Idrogo, C., Chilón Camacho, W., & Velez Escobar, S. (2024). *Metodología de la investigación una mirada global Ejemplos prácticos*. CID - Centro de Investigación y Desarrollo. <https://biblioteca.ciencialatina.org/wp-content/uploads/2024/07/Metodologia-de-la-investigacion-una-mirada-global.pdf>
- Tjendana, Y., & Pranitasari, D. (2024). Determinantes de las dimensiones de Servqual en la satisfacción y fidelidad del cliente en el transporte marítimo y los servicios logísticos. *Jurnal Ecoment Global*, 9(2), 1–15. <https://doi.org/10.36982/jeg.v9i3.5179>
- Tomalá Reyes, C. (2024). *Gestión organizacional y calidad de los servicios de salud de los hospitales básicos, Distrito La Libertad Salinas*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/36b3c603-3080-4ecc-b82a-5d237d4ab695/content>

- Tuncer, I., Unusan, C., & Çobanoğlu, C. (2020). Calidad del servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la intención conductual en restaurantes: un modelo estructural integrado. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 22(4), 447–475. <https://doi.org/10.1080/1528008x.2020.1802390>
- Uzir, M. U. H., Halbusi, H., Thurasamy, R., Hock, R. L. T., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). Los efectos de la calidad del servicio, el valor percibido y la confianza en el personal de servicios de reparto a domicilio sobre la satisfacción del cliente: Evidencia de un país en desarrollo. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63, 102721. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>
- Valera Flores, A. (2026). *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*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/43651>
- Van de Walle, S., & Migchelbrink, K. (2020). Calidad institucional, corrupción e imparcialidad: El papel del proceso y el resultado de la confianza ciudadana en la administración pública en 173 regiones europeas. *Journal of Economic Policy Reform*, 25(1), 9–27. <https://doi.org/10.1080/17487870.2020.1719103>
- Vargas Zelarayan, 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*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/42641>
- Vega Rossell, Z. (2024). *Propuesta de mejora del compromiso organizacional para la calidad del servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chancay, Lima, 2024*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/38867>
- Villalobos Conde, 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, 2024. Universidad Católica los
Ángeles de Chimbote.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/39061>

Yang, Q., Wang, Z.-S., Feng, K., & Tang, Q.-Y. (2024). Investigando el papel crucial de la calidad del servicio logístico en la satisfacción del cliente para el comercio electrónico fresco: un método de validación mutua basado en SERVQUAL y la teoría del encuentro con el servicio. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 79, 103771. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2024.103940>

Zhou, M., Liu, L., & Feng, Y. (2025). Construir la confianza ciudadana para aumentar la satisfacción en los servicios públicos digitales: El papel de la comunicación empática con chatbots. *Behaviour & Information Technology*. <https://doi.org/10.1080/0144929x.2025.2451763>

Zumba Guerra, L. (2023). *La Satisfacción del Usuario y El Posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la Población del Cantón Colta*. Universidad Nocional de Chimborazo.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11619/1/Zumba%20Guerra%2c%20L%20%282023%29%20La%20Satisfacci%c3%b3n%20del%20Usuario%20y%20El%20Posicionamiento%20del%20Hospital%20B%c3%a1sico%20Dr.%20Publio%20Escobar%20en%20la%20Poblaci%c3%b3n%20del%20Cant%c3%b3>

Zygiaris, S., Hameed, Z., Alsubaie, M. A., & Rehman, S. ur. (2022). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en el mundo postpandemia: Un estudio sobre la industria saudí del cuidado del automóvil. *Frontiers in Psychology*, 13, Article 842141. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>

Anexos

Anexo 1. Carta de recojo de datos



Chimbote, 01 de junio del 2026

CARTA N° 0000000508- 2026-VI-DIP-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**PALACIOS TINOCO HERNAN
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHARI**

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO TERRITORIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHARI, PROVINCIA DE LA CONVENCIÓN, CUSCO, 2026, con la LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, que involucra la recolección de información/datos en USUARIOS, a cargo de MARRIBEL SALVATIERRA TENORIO, perteneciente al PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 71045671, durante el período de 27-04-2026 al 17-08-2026.

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. Q.F. Edison Vásquez Corales
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO (E)



www.uladech.edu.pe/

Email: direccion_investigacion_posgrado@uladech.edu.pe

Cel: 952105294

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

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



Pichari, 16 de junio de 2026

Señor:
Dr. Q.F. Edison Vásquez Corales
Vicerrector de Investigación y Postgrado
ULADECH Católica

Asunto : Autorización para el desarrollo de la investigación

Referencia : Carta N° 0000000508-2026-VI -DIP -ULADECH CATÓLICA

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo institucional de parte de Municipalidad Distrital De Pichari, Provincia De La Convención, Cusco en respuesta a su carta N° Carta N° 0000000508-2026-VI -DIP, fechada el 01 de junio de 2026, nos dirigimos a usted para informarle lo siguiente:

Se **aprueba** su solicitud para:

- Que la estudiante MARRIBEL SALVATIERRA TENORIO, realice actividades de recolección de datos en nuestras instalaciones, en el período comprendido del 27 de abril al 17 de agosto de 2026.
- Incluir el nombre de la **entidad pública** en el título de su investigación: **PROPUESTA DE MEJORA DE CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO TERRITORIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHARI, PROVINCIA DE LA CONVENCIÓN, CUSCO, 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 PICHARI
LA CONVENCIÓN - CUSCO
Mg. Hernán Palacios Tinoco
ALCALDE

C.c.
Archivo.

Anexo 3. Declaración jurada de Integridad Científica y Conflictos de Interés

Yo, Maribel Salvatierra Tenorio, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad (DNI) N.º71045671, con domicilio en Jr. Teodor Jaurequi 113, en mi condición de: Autor / Investigador responsable / Coinvestigador / Asesor / ☐ Otro (especificar): **Autor** vinculado al proyecto de investigación titulado: **“PROPUESTA DE MEJORA DE CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO TERRITORIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHARI, PROVINCIA DE LA CONVENCION, CUSCO, 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.

III. 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: 25 de julio 2026

Firma del declarante:



Nombres y apellidos: Maribel Salvatierra Tenorio

DNI: 71045671

Anexo 4. Formato de consentimiento informado

Título de la investigación: [Insertar título del estudio]

Investigador responsable: [Nombre completo del investigador responsable]

Institución: [Nombre de la institución]

Correo electrónico de contacto: [Email del investigador o institución]

Teléfono de contacto: [Número de contacto]

1. Objetivo de la investigación

Este estudio tiene como objetivo [explicar brevemente el propósito de la investigación, por ejemplo, comprender el impacto de un programa educativo en el rendimiento académico]. La participación en este estudio contribuirá a [detallar brevemente los beneficios que se esperan del estudio, como el avance del conocimiento en el área de estudio].

2. Descripción de la participación

- **Procedimientos:** Si decide participar en este estudio, usted será invitado a [describir las actividades que el participante deberá realizar, por ejemplo, completar encuestas, entrevistas, pruebas, etc.]. La duración aproximada de su participación será de [especificar la duración, por ejemplo, 30 minutos, 1 hora].
- **Frecuencia:** [Indicar si hay varias sesiones o un solo encuentro].

3. Posibles beneficios

No se garantiza que usted reciba un beneficio directo por participar en esta investigación. Sin embargo, los resultados del estudio pueden proporcionar información valiosa sobre [mencionar la aplicación o beneficio esperado del estudio para la comunidad, el área de conocimiento, etc.].

4. Posibles riesgos o molestias

La participación en este estudio no conlleva riesgos significativos, pero es posible que experimente [describir posibles inconvenientes o molestias, como fatiga, incomodidad emocional, etc.]. En caso de que se sienta incómodo o desee interrumpir su participación en cualquier momento, puede hacerlo sin ninguna consecuencia negativa.

5. Confidencialidad

Toda la información que proporcione será tratada de manera confidencial. Sus respuestas serán codificadas y los datos personales no serán divulgados en ningún momento. Los resultados de este estudio podrán ser utilizados para publicaciones científicas, pero los datos se presentarán de manera anónima. [Incluir información sobre el almacenamiento de datos y las medidas de protección que se toman para garantizar la confidencialidad, como si los datos serán almacenados en servidores seguros].

6. Participación voluntaria

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Usted tiene derecho a:

- Decidir si desea participar o no.
- Interrumpir su participación en cualquier momento sin ninguna consecuencia.
- Hacer preguntas en cualquier momento y recibir respuestas claras sobre cualquier aspecto de la investigación.

7. Compensación

- No se brindará compensación económica

8. Derechos del participante

Usted tiene derecho a:

- Solicitar más información sobre la investigación.
- Retirarse en cualquier momento sin que esto afecte su relación con los investigadores o la institución.
- Preguntar sobre el manejo de la información obtenida y cómo será utilizada.

9. Consentimiento

Si tiene alguna duda o pregunta sobre este estudio, puede ponerse en contacto con el investigador principal al número de celular..... correo :.....

Por favor, lea cuidadosamente este documento antes de tomar una decisión. Si está de acuerdo en participar en este estudio, firme a continuación:

Nombres y Apellidos del participante:.....

Documento de Identidad:.....

Firma del participante:

Lugar y Fecha:/...../.....

Firma del investigador:

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 la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 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 la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026? Problemas Específicos Variables 1. Calidad de servicio • ¿Cuáles son las características de los elementos tangibles en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026? • ¿Cuáles son las características de la fiabilidad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026? • ¿Cuáles son las características de la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026? • ¿Cuáles son las características de la seguridad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la	Objetivo General Establecer una propuesta de mejora de calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. Objetivos específicos Variables 1. Calidad de servicio • Identificar las características de los elementos tangibles en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. • Definir las características de la fiabilidad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. • Detallar las características de la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. • Determinar las características de la seguridad en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la	La presente investigación no formuló hipótesis debido a que el nivel de investigación es descriptivo, solo se limitó a caracterizar las variables en estudio. De acuerdo con Espinoza et al. (2023), la formulación de hipótesis está determinada por el tipo y alcance de la investigación, siendo más pertinente en estudios correlacionales, explicativos o	Variable: Calidad de servicio Dimensiones: - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía Variable: Satisfacción al usuario Dimensiones: - Atención recibida - Calidad Percibida	Tipo de investigación: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo – de propuesta Diseño: No experimental - transversal Población: 50 usuarios frecuentes Muestra: 50 usuarios frecuentes Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026? • ¿Cuáles son las características de la empatía en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026? Variable 2. Satisfacción del usuario • ¿Cuáles son las características de la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026? • ¿Cuáles son las características de la calidad percibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026? • ¿Cuáles son las características de la confianza Institucional en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026? • ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026?	Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. • Describir las características de la empatía en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. Variable 2. Satisfacción del usuario • Identificar las características de la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. • Definir las características de la calidad percibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. • Detallar las características de la confianza Institucional en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026. • Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026.	predictivos, orientados a verificar relaciones o prever el comportamiento de las variables. Por ello, al corresponder la presente investigación a un estudio descriptivo, no se considera necesaria la formulación de hipótesis.	- Confianza Institucional	
--	--	---	----------------------------------	--

Operacionalización de variables

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría o valoración
Calidad de servicio	En la variable calidad de servicio se plantearon cinco dimensiones. La primera dimensión elementos tangibles, con sus indicadores: infraestructura adecuada, Equipamiento moderno y Presentación del personal. La segunda dimensión fiabilidad, con sus indicadores: exactitud en trámites, información confiable y entrega oportuna de documentos. La tercera dimensión capacidad de respuesta, con sus indicadores: rapidez de atención y disponibilidad del personal. La cuarta dimensión seguridad, con sus indicadores: conocimiento del servicio, seguridad en trámite y credibilidad institucional. Y la quinta dimensión, empatía, con sus indicadores: amabilidad del personal y atención personalizada. Asimismo, se elaboró un cuestionario con 13 ítems para la variable calidad de servicio (Yang et al., 2024).	Elementos tangibles	Infraestructura adecuada	Ordinal de tipo Likert	Nunca = 1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
			Equipamiento moderno		
			Presentación del personal		
		Fiabilidad	Exactitud en trámites		
			Información confiable		
			Entrega oportuna de documentos		
		Capacidad de respuesta	Rapidez de atención		
			Disponibilidad del personal		
		Seguridad	Conocimiento del servicio		
			Seguridad en trámite		
			Credibilidad institucional		
		Empatía	Amabilidad del personal		
			Atención personalizada		

Satisfacción del usuario	En la variable satisfacción del usuario se plantearon tres dimensiones. La primera dimensión atención recibida, con sus indicadores: comunicación efectiva, orientación adecuada e interés en resolver problemas. La segunda dimensión calidad percibida, con sus indicadores: eficiencia del servicio, accesibilidad de servicios y cumplimiento de expectativas. Y la tercera dimensión confianza institucional, con sus indicadores: honestidad institucional, transparencia administrativa, credibilidad institucional y confianza en trabajadores. Asimismo, se elaboró un cuestionario con 10 ítems para la variable satisfacción del usuario (Hildawati et al., 2026).	Atención recibida	Comunicación efectiva	Ordinal de tipo Likert	Nunca = 1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
			Orientación adecuada		
			Interés en resolver problemas		
		Calidad percibida	Eficiencia del servicio		
			Accesibilidad de servicios		
			Cumplimiento de expectativas		
		Confianza institucional	Honestidad institucional		
			Transparencia administrativa		
			Credibilidad institucional		
			Confianza en trabajadores		

Anexo 6. Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Experto 1

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
1. Datos Personales	
• Nombres y Apellidos: Wilber Quispe Medina • N° DNI / CE: 25760824 Edad: 51 años • Celular: 981605064 Email: wilber.quispe.medina@gmail.com	
2. Información Profesional:	
• Título profesional: Licenciado en Administración • Grado académico: Maestría <u>X</u> Doctorado: <u> </u> • Especialidad: Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación • Institución que labora: Universidad César Vallejo	
3. Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
1. Título: Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026 2. Autor: Maribel Salvatierra Tenorio 3. Programa académico: Administración	
4. Firmas y Validación	
Firma	Huella digital
 Mg. Wilber Quispe Medina LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD N° 5179	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Wilber Quispe Medina

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: Maribel Salvatierra Tenorio, egresada del programa académico de ADMINISTRACIÓN de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **"Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026"** y envío a usted el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

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

Atentamente,



Maribel Salvatierra Tenorio

DNI: 71045671

Egresado

Recibido
25/06/26



.....
Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179

FICHA DE VALIDACIÓN*							
TÍTULO: Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026							
V.1: Calidad de servicio		Relevancia		Pertinencia		Claridad	
D.1: Elementos tangibles (infraestructura adecuada, equipamiento moderno y presentación del personal)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
1	¿Con qué frecuencia considera que la infraestructura de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es adecuada para brindar una atención de calidad?	X		X		X	
2	¿Qué tan frecuente considera que el equipamiento de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es moderno para atender sus trámites y consultas?	X		X		X	
3	¿Con qué frecuencia considera que la presentación del personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es ordenada y profesional durante la atención?	X		X		X	
D.2: Fiabilidad (exactitud en trámites, informaciones confiables y entrega oportuna de documentos)							
4	¿En qué medida considera que existe exactitud en los trámites que realiza en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
5	¿Con qué frecuencia considera que recibe información confiable por parte del personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
6	¿Qué tan frecuente considera que se cumple con la entrega oportuna de documentos solicitados en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
D.3: Capacidad de respuesta (rapidez de atención, disponibilidad del personal)							
7	¿Con qué frecuencia considera que existe rapidez de atención cuando realiza trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
8	¿En qué medida considera que el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial muestra disponibilidad para atender sus necesidades y requerimientos?	X		X		X	
D.4: Seguridad (conocimiento del servicio, seguridad en trámites y credibilidad institucional)							
9	¿Con qué frecuencia considera que el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra conocimiento del servicio al atender sus consultas y trámites?	X		X		X	
10	¿Qué tan frecuente considera que existe seguridad en los trámites que realiza en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
11	¿Con qué frecuencia considera que la Subgerencia de Desarrollo Territorial transmite credibilidad institucional en la atención brindada a los usuarios?	X		X		X	
D.5: Empatía (amabilidad del personal, atención personalizada)							
12	¿En qué medida considera que el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra amabilidad durante la atención recibida?	X		X		X	
13	¿Con qué frecuencia considera que recibe una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades y requerimientos en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
V.2: Satisfacción del usuario							
D.1: Atención recibida (comunicación efectiva, orientación adecuada e interés en resolver problemas)							
14	¿Qué tan frecuente considera que existe comunicación efectiva durante la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
15	¿Con qué frecuencia considera que recibe una orientación adecuada para realizar sus trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	

16	¿En qué medida considera que el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra interés en resolver problemas o inconvenientes presentados durante la atención?	X		X		X	
D.2: Calidad Percibida (eficiencia del servicio, accesibilidad de servicios y cumplimiento de expectativas)							
17	¿Con qué frecuencia considera que existe eficiencia del servicio durante la atención brindada por la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
18	¿Qué tan frecuente considera que existe accesibilidad de servicios para realizar sus trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
19	¿En qué medida considera que el servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Territorial cumple con sus expectativas como usuario?	X		X		X	
D.3: Confianza Institucional (honestidad institucional, transparencia administrativa, credibilidad institucional y confianza en trabajadores)							
20	¿Con qué frecuencia considera que existe honestidad institucional en la atención y los servicios brindados por la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
21	¿Con qué frecuencia considera que existe transparencia administrativa en los procedimientos y trámites realizados por la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
22	¿Con qué frecuencia considera que la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra credibilidad institucional en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X	
23	¿Con qué frecuencia considera que los trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Territorial inspiran confianza durante la atención recibida?	X		X		X	

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Wilber Quispe Medina DNI: 25760824


Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179

Firma del experto



Experto 2

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

1. Datos Personales

- **Nombres y Apellidos:** Guisseppi Jonathan Morales Muñoz
- **N° DNI / CE:** 44330641 **Edad:** 38 años
- **Celular:** 942821395 **Email:** GJMORALESMV@gmail.com

2. Información Profesional:

- **Título profesional:** Licenciado en Administración
- **Grado académico:** Maestría X **Doctorado:**
- **Especialidad:** Gestión Pública
- **Institución que labora:** Dirección Regional Agraria Ica

3. Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

1. **Título:** Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026
2. **Autor:** Maribel Salvatierra Tenorio
3. **Programa académico:** Administración

4. Firmas y Validación

Firma	Huella digital
 Mg. Guisseppi Morales Muñoz LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD N° 38521	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Guisseppi Jonathan Morales Muñoz

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: Maribel Salvatierra Tenorio, egresada del programa académico de ADMINISTRACIÓN de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **“Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026”** y envío a usted 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,



Maribel Salvatierra Tenorio
DNI: 71045671
Egresado

Recibido
26/06/26


Mg. Guisseppi Jonathan Morales Muñoz
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 38521

FICHA DE VALIDACIÓN*						
TÍTULO: Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026						
V.1: Calidad de servicio		Relevancia		Pertinencia		Claridad
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple
D.1: Elementos tangibles (infraestructura adecuada, equipamiento moderno y presentación del personal)						
1	¿Con qué frecuencia considera que la infraestructura de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es adecuada para brindar una atención de calidad?	X		X		X
2	¿Qué tan frecuente considera que el equipamiento de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es moderno para atender sus trámites y consultas?	X		X		X
3	¿Con qué frecuencia considera que la presentación del personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es ordenada y profesional durante la atención?	X		X		X
D.2: Fiabilidad (exactitud en trámites, informaciones confiables y entrega oportuna de documentos)						
4	¿En qué medida considera que existe exactitud en los trámites que realiza en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X
5	¿Con qué frecuencia considera que recibe información confiable por parte del personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X
6	¿Qué tan frecuente considera que se cumple con la entrega oportuna de documentos solicitados en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X
D.3: Capacidad de respuesta (rapidez de atención, disponibilidad del personal)						
7	¿Con qué frecuencia considera que existe rapidez de atención cuando realiza trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X
8	¿En qué medida considera que el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial muestra disponibilidad para atender sus necesidades y requerimientos?	X		X		X
D.4: Seguridad (conocimiento del servicio, seguridad en trámites y credibilidad institucional)						
9	¿Con qué frecuencia considera que el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra conocimiento del servicio al atender sus consultas y trámites?	X		X		X
10	¿Qué tan frecuente considera que existe seguridad en los trámites que realiza en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X
11	¿Con qué frecuencia considera que la Subgerencia de Desarrollo Territorial transmite credibilidad institucional en la atención brindada a los usuarios?	X		X		X
D.5: Empatía (amabilidad del personal, atención personalizada)						
12	¿En qué medida considera que el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra amabilidad durante la atención recibida?	X		X		X
13	¿Con qué frecuencia considera que recibe una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades y requerimientos en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X
V.2: Satisfacción del usuario						
D.1: Atención recibida (comunicación efectiva, orientación adecuada e interés en resolver problemas)						

14	¿Qué tan frecuente considera que existe comunicación efectiva durante la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X
15	¿Con qué frecuencia considera que recibe una orientación adecuada para realizar sus trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X
16	¿En qué medida considera que el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra interés en resolver problemas o inconvenientes presentados durante la atención?	X		X		X
D.2: Calidad Percibida (eficiencia del servicio, accesibilidad de servicios y cumplimiento de expectativas)						
17	¿Con qué frecuencia considera que existe eficiencia del servicio durante la atención brindada por la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X
18	¿Qué tan frecuente considera que existe accesibilidad de servicios para realizar sus trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X
19	¿En qué medida considera que el servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Territorial cumple con sus expectativas como usuario?	X		X		X
D.3: Confianza Institucional (honestidad institucional, transparencia administrativa, credibilidad institucional y confianza en trabajadores)						
20	¿Con qué frecuencia considera que existe honestidad institucional en la atención y los servicios brindados por la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X
21	¿Con qué frecuencia considera que existe transparencia administrativa en los procedimientos y trámites realizados por la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X
22	¿Con qué frecuencia considera que la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra credibilidad institucional en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X
23	¿Con qué frecuencia considera que los trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Territorial inspiran confianza durante la atención recibida?	X		X		X

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Mgtr. Guisseppi Jonathan Morales Muñoz

DNI 44330641


Mg. Guisseppi Jonathan Morales Muñoz
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 38521

Firma



Huella digital

Experto 3

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

1. Datos Personales

- **Nombres y Apellidos:** Orlando Pérez García Blásquez
- **Nº DNI / CE:** 10063511 **Edad:** 54 años
- **Celular:** 999993687 **Email:** orlperez@hotmail.com

2. Información Profesional:

- **Título profesional:** Licenciado en Administración
- **Grado académico:** Maestría X **Doctorado:**
- **Especialidad:** Administración
- **Institución que labora:** Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno

3. Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

1. **Título:** Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026
2. **Autor:** Maribel Salvatierra Tenorio
3. **Programa académico:** Administración

4. Firmas y Validación

Firma	Huella digital
 Orlando Pérez García - Blásquez MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Orlando Pérez García Blásquez

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: Maribel Salvatierra Tenorio, egresado del programa académico de ADMINISTRACIÓN de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **"Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026"** y envío a usted 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,


Maribel Salvatierra Tenorio

DNI: 71045671

Egresado




Orlando Pérez García - Blásquez
MÁGISTER EN ADMINISTRACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN*							
TÍTULO: Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026							
	V.1: Calidad de servicio	Relevancia		Pertinencia		Claridad	
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
1	D.1: Elementos tangibles (infraestructura adecuada, equipamiento moderno y presentación del personal)	X		X		X	
2	¿Con qué frecuencia considera que la infraestructura de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es adecuada para brindar una atención de calidad?	X		X		X	
3	¿Con qué frecuencia considera que el equipamiento de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es moderno para atender sus trámites y consultas?	X		X		X	
4	¿Con qué frecuencia considera que la presentación del personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial es ordenada y profesional durante la atención?	X		X		X	
5	D.2: Fiabilidad (exactitud en trámites, informaciones confiables y entrega oportuna de documentos)						
6	¿En qué medida considera que existe exactitud en los trámites que realiza en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
7	¿Con qué frecuencia considera que recibe información confiable por parte del personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
8	¿Qué tan frecuente considera que se cumple con la entrega oportuna de documentos solicitados en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
9	D.3: Capacidad de respuesta (rapidez de atención, disponibilidad del personal)						
10	¿Con qué frecuencia considera que existe rapidez de atención cuando realiza trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
11	¿En qué medida considera que el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial muestra disponibilidad para atender sus necesidades y requerimientos?	X		X		X	
12	D.4: Seguridad (conocimiento del servicio, seguridad en trámites y credibilidad institucional)						
13	¿Con qué frecuencia considera que el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra conocimiento del servicio al atender sus consultas y trámites?	X		X		X	
14	¿Qué tan frecuente considera que existe seguridad en los trámites que realiza en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
15	¿Con qué frecuencia considera que la Subgerencia de Desarrollo Territorial transmite credibilidad institucional en la atención brindada a los usuarios?	X		X		X	
16	D.5: Empatía (amabilidad del personal, atención personalizada)						
17	¿En qué medida considera que el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra amabilidad durante la atención recibida?	X		X		X	
18	¿Con qué frecuencia considera que recibe una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades y requerimientos en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
19	V.2: Satisfacción del usuario						
20	D.1: Atención recibida (comunicación efectiva, orientación adecuada e interés en resolver problemas)						

14	¿Qué tan frecuente considera que existe comunicación efectiva durante la atención recibida en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
15	¿Con qué frecuencia considera que recibe una orientación adecuada para realizar sus trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
16	¿En qué medida considera que el personal de la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra interés en resolver problemas o inconvenientes presentados durante la atención?	X		X		X	
17	D.2: Calidad Percibida (eficiencia del servicio, accesibilidad de servicios y cumplimiento de expectativas)						
18	¿Con qué frecuencia considera que existe eficiencia del servicio durante la atención brindada por la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
19	¿Qué tan frecuente considera que existe accesibilidad de servicios para realizar sus trámites o consultas en la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
20	¿En qué medida considera que el servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Territorial cumple con sus expectativas como usuario?	X		X		X	
21	D.3: Confianza Institucional (honestidad institucional, transparencia administrativa, credibilidad institucional y confianza en trabajadores)						
22	¿Con qué frecuencia considera que existe honestidad institucional en la atención y los servicios brindados por la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
23	¿Con qué frecuencia considera que existe transparencia administrativa en los procedimientos y trámites realizados por la Subgerencia de Desarrollo Territorial?	X		X		X	
24	¿Con qué frecuencia considera que la Subgerencia de Desarrollo Territorial demuestra credibilidad institucional en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X	
25	¿Con qué frecuencia considera que los trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Territorial inspiran confianza durante la atención recibida?	X		X		X	

Recomendaciones: Bien el cuestionario proceda a aplicarlo.

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

Nombres y Apellidos de experto: Mgr. Orlando Pérez García-Blásquez DNI 10063511


Orlando Pérez García-Blásquez
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
Firma



Huella digital

Confiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach

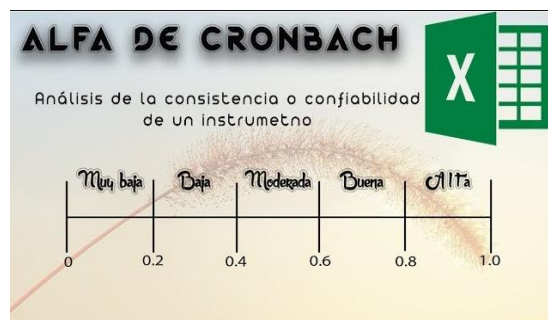
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO														
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	SUMA
Sujeto 1	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	48
Sujeto 2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	47
Sujeto 3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	46
Sujeto 4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	34
Sujeto 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	14
Sujeto 6	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	35
Sujeto 7	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	28
Sujeto 8	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	30
Sujeto 9	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	27
Sujeto 10	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	20
Sujeto 11	2	3	2	1	2	2	4	3	2	2	3	1	2	29
Sujeto 12	1	2	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3	28
Sujeto 13	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	34
Sujeto 14	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	31
Sujeto 15	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1	1	3	3	27
Sujeto 16	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	27
Sujeto 17	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	32
Sujeto 18	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	33
Sujeto 19	2	2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	28
Sujeto 20	2	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	22
Sujeto 21	2	2	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	24
Sujeto 22	3	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	28
Sujeto 23	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	32
Sujeto 24	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	31
Sujeto 25	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	28
Sujeto 26	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	33
Sujeto 27	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	34
Sujeto 28	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	3	30
Sujeto 29	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	34
Sujeto 30	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	31
Sujeto 31	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	32
Sujeto 32	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	34
Sujeto 33	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	2	4	4	42
Sujeto 34	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	3	4	38
Sujeto 35	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	40
Sujeto 36	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	37
Sujeto 37	4	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	36
Sujeto 38	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	36
Sujeto 39	2	3	2	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	32
Sujeto 40	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	35
Sujeto 41	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	31
Sujeto 42	2	3	2	3	2	3	4	4	2	3	2	3	2	35
Sujeto 43	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	33
Sujeto 44	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30
Sujeto 45	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	32
Sujeto 46	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	31
Sujeto 47	3	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	26
Sujeto 48	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	37
Sujeto 49	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	37
Sujeto 50	2	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	4	3	38
VARIANZA	0.42	0.49	0.39	0.80	0.61	0.41	0.80	0.54	0.42	0.76	0.41	0.88	0.72	

Σ (símbolo sumatoria)	
α (Alfa) =	0.8668615
K (Numero de Items) =	13
V_i (Varianza de cada Items) =	7.646
V_t (Varianza Total) =	38.2644

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

CONCLUSION:

En la variable "Calidad de servicio " se encuestó a 50 usuarios frecuentes de la de la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari" de lo cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.8668615, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia del instrumento posee alta confiabilidad.



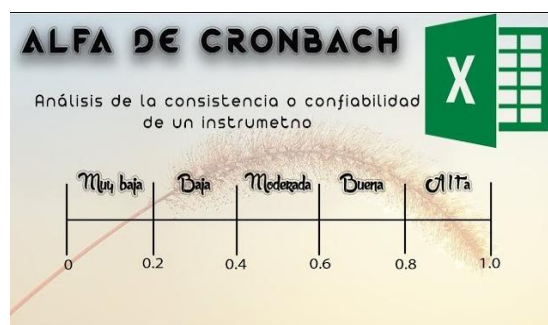
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO											
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	SUMA
sujeto 1	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	37
sujeto 2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	36
sujeto 3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	36
sujeto 4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	4	28
sujeto 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
sujeto 6	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	28
sujeto 7	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	19
sujeto 8	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	21
sujeto 9	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	15
sujeto 10	1	3	1	3	1	3	2	1	2	3	20
sujeto 11	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	25
sujeto 12	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	26
sujeto 13	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	28
sujeto 14	3	2	3	2	1	2	1	2	1	1	18
sujeto 15	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	26
sujeto 16	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	24
sujeto 17	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	22
sujeto 18	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	25
sujeto 19	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	16
sujeto 20	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	15
sujeto 21	1	1	2	3	3	4	3	4	3	4	28
sujeto 22	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	25
sujeto 23	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	25
sujeto 24	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	23
sujeto 25	2	3	2	2	2	1	3	4	3	2	24
sujeto 26	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	25
sujeto 27	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	25
sujeto 28	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	26
sujeto 29	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	30
sujeto 30	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	25
sujeto 31	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	28
sujeto 32	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	35
sujeto 33	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	43
sujeto 34	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	30
sujeto 35	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	34
sujeto 36	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35
sujeto 37	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	28
sujeto 38	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25
sujeto 39	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	23
sujeto 40	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	24
sujeto 41	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	24
sujeto 42	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	25
sujeto 43	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25
sujeto 44	3	2	3	2	1	1	2	1	2	1	18
sujeto 45	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	24
sujeto 46	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	25
sujeto 47	1	2	1	2	1	3	4	3	4	4	25
sujeto 48	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	36
sujeto 49	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	27
sujeto 50	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	25
VARIANZA	0.80	0.73	0.70	0.60	0.93	0.65	0.56	0.84	0.68	0.84	

Σ (símbolo sumatoria)	
α (Alfa) =	0.895881732
K (Numero de Items) =	10
V_i (Varianza de cada Items) =	7.3376
V_t (Varianza Total) =	37.88

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

CONCLUSION:

En la variable "Satisfacción del usuario " se encuestó a 50 usuarios frecuentes de la de la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari" de lo cual según la formula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.895881732, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia del instrumento posee alta confiabilidad.



DECLARACIÓN JURADA

Yo, Maribel Salvatierra Tenorio, identificada con DNI, 71045671 con domicilio real en Jr. Teodor Jauregui 113, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Provincia Huamanga, Departamento Ayacucho.

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de Bachiller con código de estudiante 311181439 del Programa de Estudios de Administración de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2026-1- B

Que los datos consignados en la tesis titulada: Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Desarrollo Territorial de la Municipalidad Distrital de Pichari, provincia de La Convención, Cusco, 2026, son reales, no hubo manipulación ni fabricación de los resultados, todo lo que se presenta en la investigación, tanto resultados, validaciones de los expertos y toda la información colocada es auténtica y real.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.

Ayacucho, 06 de agosto de 2026



Maribel Salvatierra Tenorio



Huella Digital

DNI: 71045671