

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
ALTOANDINA DE TARMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Prestación del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de
Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma,
Periodo 2026**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Bach. Samanta Stephanie Esteban Yantas

Bach. Tania Camila Tacuri Chamorro

Asesor:

Dr. Paulo Cesar Callupe Cueva

Línea de investigación:

Administración, Gobernanzas y Políticas Públicas.

TARMA – PERÚ

2026

Línea de acceso



Metadatos

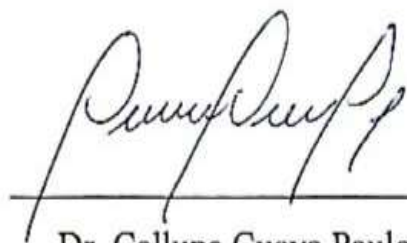
Datos del/los Autor(es)	
Autor 1	
Nombres y apellidos	Esteban Yantas, Samanta Stephanie
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72093002
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-8196-5397
Autor 2	
Nombres y apellidos	Tacuri Chamorro, Tania Camila
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75548304
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-1879-5918
Datos del Asesor	
Nombres y apellidos	Callupe Cueva, Paulo Cesar
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42137798
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-5714-3073
Datos de los Miembros del Jurado Evaluador	
Presidente	
Nombres y apellidos	Yupanqui Villanueva, Humberto Rafael
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	04031446
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9109-3756
Secretario	
Nombres y apellidos	Pomalaza Buendía, Iván Bruno
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	19976218
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4431-8630
Vocal	
Nombres y apellidos	Rojas Hurtado, Gary Francis
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43992960
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3930-053X
Datos de la Investigación	
Línea de investigación	Administración, Gobernanza y Políticas Públicas
Grupo de investigación	Ninguno
Agencia de financiamiento	Financiado por los autores
Ubicación geográfica de la investigación	Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma
Año o periodo de la investigación	2026
URL de disciplinas OCDE	5.06.00 -- Ciencias políticas https://purl.org/perepo/ocde/ford#5.06.00

Conformidad del asesor

Yo, Dr., Mg. CALLUPE CUEVA Paulo Cesar, con DNI N.º 42137798, y en calidad de asesor del trabajo de investigación denominado **“Prestación del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, Periodo 2026”**, elaborada para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, por las bachilleres ESTEBAN YANTAS Samanta Stephanie y TACURI CHAMORRO Tania Camila de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, dejo constancia que la investigación satisface las normas señaladas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y en la Directiva N°0006-2024-C/FCA/UNAAT de la Facultad de Ciencias Administrativas.

En consecuencia, permito que la tesis sea enviada a las autoridades competentes.

Tarma, 04 de julio de 2026



Dr. Callupe Cueva Paulo Cesar
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 0016 EPA-FCA-2026

En la Ciudad Universitaria, a los dos (02) días del mes de septiembre del año 2026, siendo las 09:00 horas, en la Sala de sustentación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma se reunieron los miembros del Jurado Evaluador, designado con Resolución N° 0119-2026-C-FCA/UNAAT, de fecha 13 de julio del 2026.

Miembros del Jurado Evaluador:

Presidente : Dr. Humberto Rafael Yupanqui Villanueva
 Secretario : Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía
 Vocal : Mtro. Gary Francis Rojas Hurtado

Con la finalidad de llevar a cabo el acto académico de sustentación de tesis: "Prestación del servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba - Tarma, Periodo 2026", para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, aprobado mediante Resolución de Coordinación N° 0149-2026-C-FCA/UNAAT, de fecha 26 de agosto del 2026, donde se programa lugar, fecha y hora para el mencionado acto.

Sustentante(s):

Bach. Samanta Stephanie Esteban Yantas
 Bach. Tania Camila Tacuri Chamorro

Asesor:

Dr. Paulo Cesar Callupe Cueva

Concluida la exposición y absuelto las preguntas, los miembros del Jurado Evaluador procedieron con la deliberación asignando la calificación siguiente:
 Escala valorativa:

Excelente ☒ 18 Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente ☐

Resultado final.

Aprobado ☒ Desaprobado ☐ Por: UNANIMIDAD

Para constancia se expide la presente Acta, en la ciudad de Tarma a los dos (02) días del mes de septiembre del 2026.

Dr. Humberto Rafael Yupanqui Villanueva
 Presidente

Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía
 Secretario

Mtro. Gary Francis Rojas Hurtado
 Vocal

Constancia de similitud N°007-2026-UI-FCA

Yo, Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco, Responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT), CERTIFICO que la tesis: *Prestación del servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026*, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, desarrollado por los Bachilleres: ESTEBAN YANTAS Samanta y TACURI CHAMORRO Tania de la Escuela Profesional de Administración, ha cumplido con los parámetros de originalidad y similitud, establecidos en Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT y demás normas universitarias. Según el software de verificación de similitud Turnitin, el documento evaluado cuenta con un 16% de similitud, nivel permitido para que prosiga el interesado con los trámites correspondientes para la publicación del documento académico en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado de acuerdo a lo establecido en la normatividad universitaria vigente, como requisito para la obtención del título profesional correspondiente.

Tarma, 12 de agosto de 2026.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA
DE TARMA
Dra. Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco
Responsable de la Unidad de Investigación de la
Facultad de Ciencias Administrativas

Declaración de Autenticidad

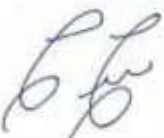
Nosotras, ESTEBAN YANTAS Samanta Stephanie, con DNI N.º 772093002 y TACURI CHAMORRO Tania Camila, con DNI N.º 75548304, egresadas de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT), manifiesto que la tesis titulada: **“Prestación del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, Periodo 2026”**, presentada con el propósito de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, se desarrolló cumpliendo las disposiciones académicas y administrativas fijadas por la Universidad y la Facultad. También declaro este trabajo auténtico y original. Bajo juramento, afirmo que durante el desarrollo del estudio se respetaron las normas éticas, que soy responsable de la redacción del documento, de la metodología utilizada, de la organización del contenido y del conocimiento obtenido. Además, confirmo que todas las fuentes y bases teóricas usadas están correctamente citadas en las referencias y que la similitud registrada no supera el 30 %, porcentaje permitido por la Universidad.

Tarma, 04 de julio de 2026



Esteban Yantas Samanta Stephanie
DNI. N.º 72093002





Tacuri Chamorro Tania Camila
DNI. N.º 75548304



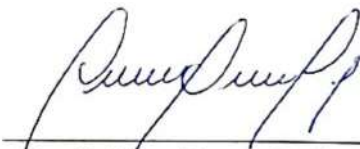
Declaración Jurada de Originalidad

Yo, Paulo Cesar Callupe Cueva, identificado con DNI N° 42137798, en mi condición de asesor de la Tesis: **“Prestación del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, Periodo 2026”**, elaborado y presentado por las bachilleres ESTEBAN YANTAS Samanta Stephanie y TACURI CHAMORRO Tania Camila.

Hago constatar que he revisado el informe final de la tesis mencionada líneas arriba, la cual será presentada para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Dejo en constancia de la originalidad del trabajo desarrollado y declaro bajo juramento, que durante la elaboración de dicha investigación se han seguido los procedimientos éticos establecidos para ese tipo de estudios. Asimismo, el trabajo cuenta con una base teórica debidamente sustentada mediante citas y referencias apropiadas, y presenta un enfoque metodológico coherente con la naturaleza de la investigación. Los resultados han sido obtenidos de manera veraz y objetiva por los investigadores. Además, certifico que el porcentaje de similitud del documento se encuentra por debajo del 30%, límite máximo permitido por la normativa vigente.

Por lo tanto, autorizo la presentación de la presente declaración jurada ante las instancias correspondientes.

Tarma, 04 de julio de 2026.



Dr. Callupe Cueva Paulo Cesar
Asesor

Prestación del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, Periodo 2026

por Esteban Yantas Samanta Esteban Yantas Samanta

Fecha de entrega: 07-ago-2026 09:05a. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 3009360530

Nombre del archivo: INFORME_FINAL_DE_TESIS_TACURI_Y_ESTEBAN.docx (2.13M)

Total de palabras: 29036

Total de caracteres: 167375

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA

ALTOANDINA DE TARMA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

**“Prestación del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de
Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma,
Periodo 2026”**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Bach. ESTEBAN YANTAS Samanta

Bach. TACURI CHAMORRO Tania.

Asesor:

Dr. Paulo CALLUPE CUEVA.

Línea de investigación:

Administración, Gobernanzas y Políticas Públicas.

TARMA – PERÚ

2026

Prestación del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, Periodo 2026

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unaat.edu.pe	5%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
3	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
5	Submitted to Universidad Peruana Del Centro	1%
	Trabajo del estudiante	
6	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	1%
	Trabajo del estudiante	
7	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru	<1%
	Trabajo del estudiante	
8	Submitted to Universidad Nacional Autonoma Altoandina de Tarma	<1%
	Trabajo del estudiante	
9	intra.uigv.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
10	repositorio.uta.edu.ec	<1%
	Fuente de Internet	
11	repositorio.upsjb.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
12	repositorio.ujcm.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
13	repositorio.unajma.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
14	repositorio.ulasamericas.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	

Submitted to Universidad Ricardo Palma

15	Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	docs.google.com Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
25	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	www.bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
28	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %
29	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.unicesar.edu.co Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

		<1 %
33	repository.uniminuto.edu Fuente de Internet	<1 %
34	fliphtml5.com Fuente de Internet	<1 %
35	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
36	Cordova Castañeda, Edinson Santiago. "Aplicación de geogebra en el logro de la competencia resuelve problemas de regularidad, equivalencia y cambio en estudiantes de cuarto grado de secundaria de la Institución educativa "Francisco Irazola" - Satipo, 2019", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	<1 %
37	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	Submitted to Universidad de Córdoba Trabajo del estudiante	<1 %
39	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	www.laa.es Fuente de Internet	<1 %
41	Bertola Valdivia, Karen Raquel. "Participamos Todas: Política Nacional Multisectorial Para la Participación Política Equitativa", Pontificia Universidad Católica del Peru (Peru) Publicación	<1 %
42	Submitted to Uniminuto Virtual Trabajo del estudiante	<1 %
43	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.uwliener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	api-repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	

		<1 %
48	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	opacbiblioteca.uapa.edu.do Fuente de Internet	<1 %
51	repositorio.ulix.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
52	Submitted to D.A. de Administración Trabajo del estudiante	<1 %
53	Onofre Eduardo, Jessica Salas Ordonez, Jimme Moises Tapia Paucar, Roberto Junior Tomas Palomino, Ruth Vanessa. "Plan Estrategico del Distrito de Amarilis.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación	<1 %
54	Submitted to Universidad Nacional José María Arguedas Trabajo del estudiante	<1 %
55	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
56	crea.ujaen.es Fuente de Internet	<1 %
57	indico.cern.ch Fuente de Internet	<1 %
58	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
59	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
60	repositorio.uteq.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
61	www.aecpa.es Fuente de Internet	<1 %
62	Fabricio Díaz-del Aguila, Hilda Rocío Díaz-del Aguila, Jeison Elí Sánchez Calle, Yahir Delzo Lazo et al. "La Política Ambiental en la Formación Inicial Docente: estudio de caso sobre su incorporación curricular en una escuela pedagógica de Tarapoto, 2025", Editora Científica Digital, 2026 Publicación	<1 %

63	bibliotecalibre.org Fuente de Internet	<1 %
64	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
65	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
66	repositorio.sanfranciscochinha.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
67	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
68	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
69	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
70	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
71	www.ifai.org.mx Fuente de Internet	<1 %

Exclur citas

Activo

Exclur coincidencias

< 8 words

Exclur bibliografía

Activo

Dedicatoria

A Dios por el don de la vida, por iluminar mi camino con sabiduría, fortaleza y esperanza, y por acompañarme en cada paso para alcanzar este logro. A mis padres, **Yonel** y **Verónica**, por su amor incondicional, sus sacrificios, sus enseñanzas y el apoyo constante que me brindan. Gracias por ser mi mayor ejemplo de esfuerzo, perseverancia. A mi hermano, **Fernando**, por su compañía, sus palabras de aliento y el cariño que me ha demostrado en cada etapa de este camino. A ustedes, mi familia, por ser el pilar fundamental de mi vida, mi inspiración diaria y la fuerza que me impulsó a seguir adelante.

Esteban Yantas Samanta Stephanie

A DIOS, por ser mi guía, fortalecer mi espíritu y acompañarme en cada paso de este camino, permitiéndome alcanzar una de las metas más importantes de mi vida. A mis queridos padres, **Elena** y **Ernesto**, por su amor incondicional, su esfuerzo incansable y el apoyo que siempre me han brindado para cumplir mis sueños. A mis hermanas, **Rocío** y **Katerin**, por su cariño, comprensión y constante aliento en los momentos más importantes. Con profundo amor y gratitud a todo aquel que confió en **mí**, porque su confianza, sacrificio y compañía han sido el impulso que hizo posible llegar hasta aquí.

Tacuri Chamorro Tania Camila

Agradecimiento

Quiero expresar mi reconocimiento a la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma por haber sido parte importante de mi formación profesional. Durante mi paso por esta institución recibí conocimientos y enseñanzas que me ayudarán en mi vida laboral y personal.

También agradezco de manera especial a mi docente asesor por el tiempo, la orientación y la ayuda recibida durante la realización de esta tesis. Sus recomendaciones y experiencia fueron de gran ayuda para avanzar en cada etapa de este trabajo y fortalecer mi aprendizaje.

Finalmente, doy las gracias a mis seres queridos por todo el afecto, respaldo también entendimiento. Ellos estuvieron a mi lado durante mi etapa universitaria, animándome para no rendirme en las dificultades y acompañándome en cada logro alcanzado. Su confianza y apoyo fueron muy importantes para cumplir esta meta.

Esteban Yantas Samanta Stephanie

Tacuri Chamorro Tania Camila

Presentación

Este estudio denominado “Prestación del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, Periodo 2026” surge de la necesidad de identificar y estudiar cómo son las atenciones brindadas por dicha dependencia municipal y la influencia sobre la conformidad de las personas que acceden a sus diversos programas y servicios sociales ofrecidos por la institución.

Actualmente, las entidades públicas tienen el reto de brindar atenciones de buena calidad, a tiempo y enfocadas en responder a lo que la población requiere y espera. Dentro de esta situación, la Gerencia de Desarrollo Social cumple una función clave al ejecutar acciones y programas destinados a favorecer el bienestar de las personas, especialmente de aquellos grupos más vulnerables. Por ello, resulta importante conocer lo que piensan los usuarios acerca de la atención brindada de dichas actividades y determinar de qué manera esta influye en su nivel de satisfacción.

La investigación tiene como finalidad principal identificar cómo se relacionan la prestación del servicio con el grado de agrado de los ciudadanos en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, durante el periodo 2026. Para ello, se analizarán aspectos relacionados con la atención brindada, la rapidez para atender, la accesibilidad, la confiabilidad junto con el buen trato del personal, así como el grado de satisfacción manifestado por las personas atendidas.

Ahora Metodológicamente, este estudio llevará adelante con un método cuantitativo, será práctica, con alcance de relación y con un esquema sin manipular variables y realizado en un solo momento utilizando técnicas e instrumentos que permitan recopilar información objetiva y confiable proveniente de las personas que asisten a la Gerencia de Desarrollo Social.

Asimismo, los resultados obtenidos contribuirán a generar información útil para decidir dentro de la institución, permitiendo identificar fortalezas y oportunidades para optimizar la atención de los servicios estatales. Así, de este modo, esta tesis busca aportar al avance

de la administración municipal y a mejorar de manera permanentemente el servicio de atención orientada al bienestar en la población.

Finalmente, está previsto que este estudio constituya un apoyo para próximos trabajos vinculados con la gestión pública, el nivel en el servicio municipal y el bienestar ciudadana, impulsando una mejor práctica de mejora constante y de orientación al usuario en las entidades del Estado.

Índice de contenido

Línea de acceso	ii
Metadatos	iii
Conformidad del asesor.....	iv
Acta de sustentación.....	v
Certificado de similitud.....	vi
Declaración de autenticidad	vii
Declaración jurada de originalidad	viii
Dedicatoria	xvi
Agradecimiento	xvii
Presentación	xviii
Índice de contenido	xx
Índice de tablas.....	xxii
Índice de figuras.....	xxiv
Resumen.....	xxv
Abstract	xxvi
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	27
1.1. Situación problemática.....	27
1.2. Formulación del problema	28
1.2.1. Problema general.....	28
1.2.2. Problemas específicos	28
1.3. Justificación.....	29
1.2.3. Justificación teórica.....	29
1.2.4. Justificación metodológica.....	30
1.2.5. Justificación práctica.....	30
1.4. Objetivos	31
1.2.6. Objetivo general	31
1.2.7. Objetivos específicos	31
1.5. Hipótesis.....	32
1.2.8. Hipótesis general.....	32
1.2.9. Hipótesis específicas	32
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	34
2.1. Antecedentes	34
2.1.1. Antecedentes internacionales	34
2.1.2. Antecedentes nacionales	38
2.1.3. Antecedentes Locales.....	42
2.2. Bases teóricas	45

2.2.1. Prestación de servicio.....	45
2.3. Glosario.....	58
CAPÍTULO 3 : METODOLOGÍA	62
3.1. Enfoque y métodos.....	62
3.2. Tipo, nivel y diseño de la investigación.....	62
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	63
3.3.1. Población.....	63
3.3.2. Muestra.....	64
3.3.3. Muestreo.....	64
3.3.4. Unidad de análisis	64
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos (validez y confiabilidad)	64
3.4.1. Validez	65
3.4.2. Confiabilidad.....	66
3.5. Aspectos éticos de la investigación.....	66
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSION.....	68
4.1. Análisis, interpretación y explicación	68
4.1.1. Resultados descriptivos.....	68
4.2. Resultados Inferenciales.....	100
4.2.1. Prueba de normalidad.....	100
4.2.2. Prueba de hipótesis.....	101
4.3. Presentación y discusión de resultados	110
CONCLUSIONES	126
RECOMENDACIONES	128
REFERENCIAS.....	129
ANEXOS.....	132
Anexo 01: Matriz de consistencia	133
Anexo 02: Matriz de operacionalización	135
Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos.....	138
Anexo 04: Ficha técnica del instrumento.....	140
Anexo 05: Validación del instrumento	142
Anexo 06: Confiabilidad Prueba Piloto	143
Anexo 07: Solicitud para aplicación de instrumentos o declaración jurada de aplicación de instrumentos	148
Anexo 08: Documento de aceptación para recolección de datos	149
Anexo 09: Base de datos	150
Anexo 10: Panel fotográfico	152

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Cantidad de colaboradores de la GDSMDA</i>	63
Tabla 2	<i>Validez de los instrumentos por los expertos</i>	66
Tabla 3	<i>El servicio que recibo cumple con los procedimientos establecidos.</i>	68
Tabla 4	<i>Los resultados del servicio responden a mis necesidades</i>	69
Tabla 5	<i>El personal demuestra competencia y conocimientos en su trabajo.</i>	71
Tabla 6	<i>El servicio se brinda e un tiempo razonable</i>	72
Tabla 7	<i>Los trámites o gestiones se realizan sin retrasos innecesarios.</i>	73
Tabla 8	<i>Se aprovechan de manera adecuada los recursos disponibles.</i>	74
Tabla 9	<i>Los horarios de atención son adecuados para los usuarios.</i>	75
Tabla 10	<i>El servicio es accesible para toda la población que lo necesita.</i>	76
Tabla 11	<i>La infraestructura y los medios disponibles facilitan el acceso al servicio.</i>	77
Tabla 12	<i>El personal brinda un trato cordial y respetuoso.</i>	78
Tabla 13	<i>La comunicación con el personal es clara y comprensible.</i>	79
Tabla 14	<i>Se muestra disposición para resolver mis dudas o problemas.</i>	80
Tabla 15	<i>El servicio cumple lo que promete a los usuarios.</i>	81
Tabla 16	<i>Se atienden mis solicitudes o reclamos con prontitud.</i>	82
Tabla 17	<i>El servicio se brinda de manera justa y sin discriminación.</i>	83
Tabla 18	<i>El servicio que recibí cumplió con mis expectativas.</i>	84
Tabla 19	<i>La información proporcionada fue clara y precisa.</i>	85
Tabla 20	<i>Considero que el servicio que recibí es de buena calidad.</i>	86
Tabla 21	<i>El personal me brindó un trato amable y respetuoso.</i>	87
Tabla 22	<i>El personal mostró disposición para resolver mis dudas o problemas.</i>	88
Tabla 23	<i>Me sentí escuchado y comprendido por el personal.</i>	89
Tabla 24	<i>El servicio fue brindado en un tiempo razonable.</i>	90
Tabla 25	<i>El procedimiento fue ágil y sin retrasos innecesarios.</i>	91
Tabla 26	<i>Estoy satisfecho con la rapidez con que se atendió mi solicitud.</i>	92
Tabla 27	<i>Las instalaciones eran adecuadas y cómodas.</i>	94
Tabla 28	<i>Los recursos y materiales utilizados fueron apropiados para la atención.</i>	95
Tabla 29	<i>El entorno físico me generó confianza y seguridad.</i>	96
Tabla 30	<i>Me siento satisfecho con el servicio recibido en general.</i>	97
Tabla 31	<i>Recomendaría este servicio a otras personas.</i>	98

Tabla 32 <i>Considero que volvería a solicitar este servicio en el futuro.</i>	99
Tabla 33 <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov</i>	100
Tabla 34 <i>Correlación entre Prestación del Servicio y la Satisfacción de los usuarios.</i>	102
Tabla 35 <i>Correlación entre Calidad técnica del Servicio y Calidad del servicio recibido</i>	104
Tabla 36 <i>Correlación entre Eficiencia percibida y Atención del Personal</i>	105
Tabla 37 <i>Correlación entre Accesibilidad, Disponibilidad y Tiempo de Respuesta/eficiencia</i>	107
Tabla 38 <i>Correlación entre el confiabilidad e Infraestructura y Recursos</i>	108
Tabla 39 <i>Correlación entre la Capacidad de Respuesta y Satisfacción Global / Percepción General</i>	110

Índice de figuras

Figura 1	<i>El servicio que recibo cumple con los procedimientos establecidos.</i>	68
Figura 2	<i>Los resultados del servicio responden a mis necesidades</i>	70
Figura 3	<i>El personal demuestra competencia y conocimientos en su trabajo.</i>	71
Figura 4	<i>El servicio se brinda e un tiempo razonable</i>	72
Figura 5	<i>Los trámites o gestiones se realizan sin retrasos innecesarios</i>	73
Figura 6	<i>Se aprovechan de manera adecuada los recursos disponibles.</i>	74
Figura 7	<i>Los horarios de atención son adecuados para los usuarios.</i>	75
Figura 8	<i>El servicio es accesible para toda la población que lo necesita.</i>	76
Figura 9	<i>La infraestructura y los medios disponibles facilitan el acceso al servicio.</i>	77
Figura 10	<i>El personal brinda un trato cordial y respetuoso.</i>	78
Figura 11	<i>La comunicación con el personal es clara y comprensible.</i>	79
Figura 12	<i>Se muestra disposición para resolver mis dudas o problemas.</i>	80
Figura 13	<i>El servicio cumple lo que promete a los usuarios.</i>	81
Figura 14	<i>Se atienden mis solicitudes o reclamos con prontitud.</i>	83
Figura 15	<i>El servicio se brinda de manera justa y sin discriminación.</i>	84
Figura 16	<i>El servicio que recibí cumplió con mis expectativas.</i>	85
Figura 17	<i>La información proporcionada fue clara y precisa.</i>	86
Figura 18	<i>Considero que el servicio que recibí es de buena calidad.</i>	87
Figura 19	<i>El personal me brindó un trato amable y respetuoso.</i>	88
Figura 20	<i>El personal mostró disposición para resolver mis dudas o problemas.</i>	89
Figura 21	<i>Me sentí escuchado y comprendido por el personal.</i>	90
Figura 22	<i>El servicio fue brindado en un tiempo razonable.</i>	91
Figura 23	<i>El procedimiento fue ágil y sin retrasos innecesarios.</i>	92
Figura 24	<i>Estoy satisfecho con la rapidez con que se atendió mi solicitud.</i>	93
Figura 25	<i>Las instalaciones eran adecuadas y cómodas.</i>	94
Figura 26	<i>Los recursos y materiales utilizados fueron apropiados para la atención.</i>	95
Figura 27	<i>El entorno físico me generó confianza y seguridad.</i>	96
Figura 28	<i>Me siento satisfecho con el servicio recibido en general.</i>	97
Figura 29	<i>Recomendaría este servicio a otras personas.</i>	98
Figura 30	<i>Considero que volvería a solicitar este servicio en el futuro.</i>	99

Resumen

En la administración pública municipal, la atención brindada impacta de manera inmediata sobre la percepción ciudadana. En la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma aparecen quejas frecuentes. Los usuarios reportan demoras. También señalan atención inadecuada y escasa orientación. De allí surge el problema: establecer de qué manera se relacionan el servicio brindado con la conformidad de los usuarios durante este periodo 2026.

El objetivo central consiste en analizar esa relación. Se busca entender si una mejor el servicio eleva el grado de conformidad de los usuarios y en qué medida ocurre este vínculo.

Metodología adopta un método basado en datos numéricos. Es una investigación práctica. El modelo es sin intervención y el alcance, correlacional. El conjunto de personas estudiadas incluye usuarios del servicio. Se aplican encuestas estructuradas con escala Likert. Estas permiten medir ambas variables con precisión y compararlas.

Los resultados muestran deficiencias en la atención brindada. Destacan problemas en rapidez de atención, empatía y confiabilidad. A la vez, la conformidad de las personas atendidas se ubica en un grado moderado a reducido. Este análisis estadístico confirma una relación positiva y significativa. Es decir, cuando mejora el servicio, aumenta la satisfacción.

En síntesis, la atención brindada actúa como elemento clave. Influye de forma inmediata en la conformidad del usuario. Por ello, conviene aplicar mejoras continuas, capacitar al personal y optimizar procesos, con el fin de fortalecer la gestión pública local.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, calidad del servicio, gestión pública, servicios municipales, desarrollo social, administración pública, percepción del usuario.

Abstract

In local public administration, service quality directly impacts citizen perception. Frequent complaints arise at the Social Development Management Office of the Acobamba District Municipality in Tarma. Users report delays, inadequate attention, and insufficient guidance. This gives rise to the problem: determining how service delivery and user satisfaction are related in the period 2026. The central objective is to analyze this relationship. The aim is to understand if improved service delivery increases user satisfaction and, if so, to what extent.

The methodology adopts a numerical approach. It is a practical study with a design without manipulation and a correlational scope. The group includes service users. Structured surveys using a Likert scale are administered. These allow for the precise measurement and comparison of both variables.

The results show deficiencies in service delivery, highlighting problems in responsiveness, empathy, and reliability. At the same time, user satisfaction is at a moderate to low level. Statistical analysis confirms a positive and significant relationship. In other words, when service improves, satisfaction increases.

In conclusion, service quality acts as a key factor. It directly influences user satisfaction. Therefore, it is advisable to implement continuous improvements, train staff, and optimize processes in order to strengthen local public management.

Key words: User satisfaction, service quality, public management, municipal services, social development, public administration, user perception.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Situación problemática

Está gestión pública actual exige foco en el ciudadano. La calidad del servicio define la percepción social (Parasuraman et al., 1988). En las municipalidades distritales, este vínculo se vuelve directo. La Gerencia de Desarrollo Social actúa como punto de contacto clave. Allí, el usuario llega, consulta y evalúa. Cada interacción cuenta. Cada demora pesa.

En el Perú, la modernización del Estado impulsa mejoras. Busca eficiencia, transparencia y resultados (Presidencia del Consejo de ministros, 2013). No obstante, persisten brechas. Muchos gobiernos locales aparecen fallas de gestión y limitaciones operativas. En la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, estas tensiones se reflejan en su Gerencia de Desarrollo Social. Los usuarios reportan demoras. También señalan orientación insuficiente y baja capacidad de respuesta. La comunicación, en varios casos, no fluye.

Estas condiciones afectan la experiencia del usuario. Generan insatisfacción. El ciudadano espera atención oportuna, clara y respetuosa (Kotler & Keller, 2016). Cuando esto no ocurre, surge una brecha. De un lado, expectativas; del otro, servicio real. Analizar esa distancia resulta clave.

Desde el enfoque, la atención brindada se explica mediante aspectos concretos. Confianza, rapidez de atención, protección, empatía y elementos tangibles estructuran la evaluación. (Parasuraman et al., 1988). Cada dimensión se conecta con la opinión del usuario. A la vez, la satisfacción surge como resultado comparativo. El usuario contrasta lo esperado con lo recibido. Si el servicio cumple o supera, aparece satisfacción. Si falla, emerge insatisfacción.

En gestión pública, este proceso adquiere mayor peso. No solo implica experiencia individual. También involucra legitimidad institucional. Un servicio deficiente erosiona confianza. Reduce credibilidad. Limita participación. En

cambio, un servicio eficiente fortalece vínculos. Acerca al Estado con la ciudadanía. Mejora la gobernanza (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

En este marco, la investigación titulada “Prestación del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, Periodo 2026” plantea un objetivo claro. Examinar el vínculo entre estos dos aspectos. Establecer si la atención brindada influye en la conformidad de las personas atendidas.

La metodología es numérica. Este tipo, aplicado. El modelo, sin intervención. Su nivel, correlacional. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). La población incluye usuarios del servicio. Se emplean encuestas estructuradas. La escala Likert facilita la medición. Los datos se procesan y se analizan para identificar relaciones significativas.

Finalmente, el estudio propone acción. Sugiere capacitación del personal. Plantea optimización de procesos. Recomienda fortalecer la comunicación institucional. Todo converge en un objetivo mayor: mejorar la atención ofrecida y elevar la conformidad del usuario. Así, la administración pública local gana eficiencia. También gana confianza.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la prestación del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – ¿Tarma, periodo 2026?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad técnica y la calidad del servicio recibido en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026?

¿De qué manera se relaciona la eficiencia percibida frente a la atención del personal en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026?

¿De qué forma se relaciona la accesibilidad, disponibilidad frente Tiempo de Respuesta/eficiencia en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026?

¿Cuál es la relación de la confiabilidad frente a la infraestructura y recursos en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026?

¿De qué forma se relaciona la Capacidad de Respuesta frente a la Satisfacción Global / Percepción General en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026?

1.3. Justificación

1.2.3. Justificación teórica

Estudio desarrollado encuentra fundamento teórico debido a que busca contribuir al saber científico existente respecto al vínculo entre la atención pública y la satisfacción del usuario, este tema presenta creciente interés dentro del ámbito de la gestión pública y la administración municipal. El estudio permitirá contrastar y enriquecer los modelos conceptuales sobre la atención brindada, como la propuesta SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, quien evalúa una opinión en estas personas atendidas mediante aspectos como confianza, rapidez de atención, protección, empatía y aspectos tangibles. Además, contribuirá a la comprensión de cómo estos enfoques teóricos se aplican al contexto específico de los gobiernos locales en el Perú, particularmente en distritos como Acobamba, donde las condiciones sociales y administrativas presentan características singulares. En este sentido, la investigación generará información útil que podrá apoyar

nuevas investigaciones vinculadas con la atención de los servicios públicos y satisfacción ciudadana.

1.2.4. Justificación metodológica

Perspectiva metodológica, la indagación es relevante ya que plantea un esquema que facilitará medir y examinar el vínculo entre dos aspectos principales: la atención brindada junto con el nivel de conformidad de las personas atendidas. Investigación empleará técnicas para obtener información confiable, tales como encuestas estructuradas y procesamiento estadístico, que facilitarán conseguir resultados confiables y pertinentes. También, el enfoque metodológico permitirá identificar las dimensiones más críticas de la atención al ciudadano (eficiencia, trato, información y capacidad de respuesta), generando un análisis integral que puede ser replicado en otras instituciones municipales de características similares. De esta manera, la investigación contribuye con una propuesta metodológica útil para analizar la eficiencia de los servicios dentro de la administración pública local.

1.2.5. Justificación práctica

Aplicación real, el estudio resulta de gran relevancia debido a que facilitará a la identificación de esta situación real sobre la conformidad de las personas atendidas de la Gerencia de Desarrollo Social, así como identificar los aspectos más relevantes que afectan su percepción. Los hallazgos obtenidos podrán utilizarse como insumo al momento de decidir dentro de la administración municipal, favoreciendo el desarrollo de acciones orientadas a elevar la atención brindada, agilizar los procedimientos administrativos, reforzar las capacidades del personal y garantizar una atención más cercana y empática con los ciudadanos. Asimismo, la investigación tiene un valor social, ya que busca contribuir al bienestar ciudadano, especialmente de los grupos con mayor necesidad, al proponer mejoras para los servicios sociales que atienden sus necesidades principales.

1.4. Objetivos

1.2.6. Objetivo general

Determinar la relación entre la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

1.2.7. Objetivos específicos

Explicar la relación entre la calidad técnica y la calidad del servicio recibido en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

Conocer la relación que existe entre la eficiencia percibida frente a la atención del personal en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

Conocer de qué forma se relaciona la accesibilidad, disponibilidad frente Tiempo de Respuesta/eficiencia en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

Examinar la relación que existe entre la confiabilidad frente a la infraestructura y recursos en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

Evaluar qué forma se relaciona la Capacidad de Respuesta frente a la Satisfacción Global / Percepción General en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

1.5. Hipótesis

1.2.8. Hipótesis general

Si existe relación positiva y significativa entre la Prestación del Servicio y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

1.2.9. Hipótesis específicas

Si existe relación positiva y significativa entre la Prestación de servicio en su dimensión calidad técnica del Servicio y la satisfacción de los usuarios en su dimensión calidad del servicio recibido en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

Si existe relación positiva y significativa entre la Prestación de servicio en su dimensión Eficiencia Percibida y la satisfacción de los usuarios en su dimensión Atención del Personal en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

Si existe relación positiva y significativa entre la Prestación de servicio en su dimensión Accesibilidad, Disponibilidad y la satisfacción de los usuarios en su dimensión Tiempo de Respuesta/eficiencia en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

Si existe relación positiva y significativa entre la Prestación de servicio en su dimensión confiabilidad y la Satisfacción del usuario en su dimensión Infraestructura y Recursos en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

Si existe relación positiva y significativa entre la Prestación de servicio en su dimensión Capacidad de Respuesta y la satisfacción de los usuarios en su dimensión Satisfacción Global / Percepción General en la Gerencia de

Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma,
periodo 2026.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Dewi, R., & Wahyuni, S. (2023), “Influencia de la atención digital y del servicio público sobre la conformidad comunitaria”, desarrollaron un estudio para analizar la relación de la atención electrónica con el servicio público con respecto a la satisfacción de la comunidad. En el contexto donde los gobiernos locales buscan mejorar la eficiencia administrativa y la experiencia ciudadana mediante el uso de plataformas digitales, los autores enfatizan que el grado de conformidad comunitaria no depende solo de la atención presencial, también de la rapidez, accesibilidad y confianza de estos servicios en línea. Así, el propósito principal de la investigación fue conocer cómo la percepción sobre la atención en ambos tipos de servicios puede generar confianza, incrementar la participación social y fortalecer la aceptación de las entidades estatales.

Evaluando el método, se empleó un diseño cuantitativo con enfoque correlacional y explicativo, a través de la aplicación de cuestionarios estructurados a usuarios de servicios públicos en una entidad gubernamental local de Indonesia. La información obtenida fue procesada mediante métodos estadísticos para identificar la intensidad y orientación de los vínculos entre los aspectos estudiados. Como hallazgo clave, se evidenció que tanto la atención digital como la prestación del servicio público tradicional tienen efectos positivos y significativos sobre la satisfacción comunitaria, aunque el impacto de los servicios electrónicos resultó ser más determinante. Este resultado indica que la digitalización de los servicios no solo agiliza los procesos, sino que también mejora la percepción de eficiencia y accesibilidad, lo cual contribuye a elevar la satisfacción y confianza de la ciudadanía hacia las instituciones gubernamentales.

Tsai, L.-M., Lin, H.-C., & Chen, P.-Y. (2024), “Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción de usuarios en un programa de apoyo comunitario (Taiwán)”, El estudio inició con la idea de que los servicios sociales y comunitarios no solo deben enfocarse en brindar asistencia básica, sino también en generar confianza, bienestar y una experiencia positiva en los beneficiarios. En este sentido, los autores buscaban identificar cuáles dimensiones de la atención brindada como la confianza, la empatía, la rapidez de atención y la protección influyen de manera más significativa en el grado de conformidad de las personas atendidas que participan en programas de apoyo social, desarrollaron este trabajo para analizar el vínculo entre la atención ofrecida y la conformidad de las personas dentro de una iniciativa de ayuda comunitaria implementada. en Taiwán.

Para cumplir este objetivo, se aplicó un método cuantitativo basado en cuestionarios realizados a un grupo representativo en beneficiarios del programa comunitario. El instrumento incluyó indicadores de atención brindada y valoración de satisfacción, fueron analizados mediante técnicas estadísticas multivariadas, particularmente modelos de regresión y análisis factorial confirmatorio. Este enfoque permitió validar la relación entre las variables y comprobar cuáles aspectos del servicio eran percibidos como más relevantes por los participantes, aportando así un marco empírico para la mejora de políticas públicas orientadas al bienestar social.

Los hallazgos clave revelaron que la atención brindada genera un impacto directo y favorable sobre la conformidad de las personas atendidas, destacando que esta dimensión por empatía (trato humano, comprensión de las necesidades y cercanía de los proveedores del servicio) fue el elemento más importante en la valoración de los beneficiarios. Asimismo, se evidenció que la rapidez de atención y la seguridad del servicio reforzaron esta confianza en el programa, incrementando la valoración positiva de su impacto en la comunidad. Los autores concluyen que invertir en la mejora del servicio no solo incrementa la conformidad de los usuarios, sino que

también fortalece la sostenibilidad de los programas comunitarios, al consolidar la legitimidad institucional y la participación activa de la población.

Romero-Subia, J. F. (2022), “Análisis de la satisfacción ciudadana en servicios municipales” Ecuador, esta investigación tuvo como objetivo analizar el grado de conformidad ciudadana frente a servicios municipales en Ecuador, considerando que la atención de los servicios públicos locales constituye una base fundamental para gobernanza, la confianza pública y la legitimidad de las autoridades locales. El autor buscó reconocer los elementos que determinan la opinión de los ciudadanos sobre la atención municipal, tales como la eficiencia en la gestión, la facilidad de los trámites, la transparencia en las acciones y la respuesta oportuna de los servidores públicos. Esta perspectiva, se planteó una evaluación integral que permitiera comprender cómo los servicios municipales inciden en la valoración ciudadana y en la construcción de un vínculo favorable entre la administración local.

Evaluando este método, se utilizó un enfoque basado en datos numéricos de tipo descriptivo y explicativo, utilizando encuestas estructuradas dirigidas a ciudadanos usuarios de los servicios municipales en distintas áreas de gestión. Los datos obtenidos fueron analizados con técnicas estadísticas para reconocer tendencias de percepción y grados de satisfacción. La contribución más relevante del estudio consiste en evidenciar que la satisfacción ciudadana no está determinada solo por la cobertura de los servicios, sino también por la atención recibida, la transparencia en los procedimientos y la eficiencia en la atención. De este modo, la investigación ofrece un marco de referencia útil para los gobiernos locales, al proponer la mejora continua de los servicios municipales como una acción importante para reforzar la confianza ciudadana, incrementar la participación comunitaria y consolidar procesos de gestión pública más eficaces y sostenibles.

Sánchez, M., & Guzmán, L. (2024), “Satisfacción de usuarios con los servicios públicos básicos en México durante 2021”, realizaron un estudio centrado en un escenario afectado por las consecuencias colectivas y económicas derivadas en la pandemia. El objetivo principal fue analizar cómo los ciudadanos valoraron la calidad de servicios básicos como abastecimiento de agua, electricidad, manejo de residuos, salud, seguridad, su finalidad es reconocer aspectos positivos y limitaciones de la gestión pública. Autores plantearon que la percepción de las personas atendidas representa un elemento importante para valorar el desempeño del gobierno y orientar políticas que respondan de manera adecuada a las necesidades sociales.

En cuanto al método, se aplicó un enfoque numérico con un modelo transversal, a través de encuestas estructuradas aplicadas en diferentes regiones de México. La muestra incluyó a usuarios de zonas urbanas y rurales, lo cual permitió captar una visión más amplia y diversa de las experiencias ciudadanas con los servicios básicos. Posteriormente, la información fue procesada con métodos estadísticos básicos e inferenciales, identificando tanto los niveles generales de satisfacción como las diferencias entre grupos de población. Esta metodología permitió medir no solo la cobertura y accesibilidad de los servicios, sino también aspectos cualitativos relacionados con la atención, la confiabilidad y la continuidad del servicio.

Los hallazgos mostraron que, aunque los ciudadanos reconocieron avances en la cobertura de algunos servicios, la calidad percibida aún presenta limitaciones importantes, sobre todo en lo referente al acceso equitativo y a la continuidad de estos. Los usuarios manifestaron mayores niveles de satisfacción relacionada con el servicio eléctrico y el recojo de residuos, mientras ellos expresaron mayor descontento sobre la atención de los servicios básicos y sanitarios, debido a problemas de abastecimiento, mantenimiento deficiente de la infraestructura y tiempos prolongados de espera. Asimismo, se observó una brecha significativa entre zonas urbanas y

rurales, donde los habitantes de estas últimas reportaron mayores dificultades de acceso y menor calidad en los servicios recibidos.

El valor del estudio consiste en ofrecer un diagnóstico general que visibiliza las percepciones ciudadanas y revela los aspectos prioritarios que deben ser atendidos por las autoridades mexicanas. Al destacar las diferencias regionales y las brechas urbano-rurales, los autores sugieren que las políticas públicas deben orientarse no solo a ampliar la cobertura, sino también a mejorar el rendimiento, claridad junto con un trato equitativo en la atención de los servicios básicos. Bajo esta perspectiva, este estudio constituye una herramienta útil para la planificación gubernamental, al enfatizar que la satisfacción ciudadana es un componente fundamental de la gobernanza democrática y de la legitimidad institucional en el país.

2.1.2. Antecedentes nacionales

María Elena Terrazas Salas (2023), “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa”, presenta un estudio que se constituye en un antecedente nacional relevante, al abordar el vínculo entre la atención brindada y la conformidad de las personas atendidas usuarios en una municipalidad en Arequipa. Su propósito central en su estudio fue conocer cómo los diferentes componentes en la atención ofrecida —confianza, rapidez de respuesta, protección, empatía y aspectos visibles— influyen en la visión de los ciudadanos acerca de la atención que reciben en el gobierno local. La autora resalta que la prestación del servicio en los gobiernos locales representa un elemento clave para aumentar esta credibilidad ciudadana y reforzar la aceptación institucional, especialmente en una situación donde los habitantes exigen mayor claridad y eficacia en la administración pública.

En cuanto al método, Terrazas Salas empleó un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas estructuradas aplicadas a una muestra de usuarios que acudieron a la municipalidad para la realización de diversos trámites y

gestiones. La información recolectada fue analizada mediante técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, lo que permitió reconocer el grado de conformidad de las personas atendidas en función de la valoración obtenida sobre la atención recibida. Entre sus principales hallazgos, se evidenció que la comprensión y la rapidez de atención de los trabajadores municipales constituyen factores importantes que afectan directamente la conformidad de los usuarios, demostrando no solo los recursos materiales, sino también las habilidades de relación del personal municipal son esenciales para brindar una atención adecuada.

La contribución de este estudio previo consiste en que brinda información comprobada sobre la relevancia de la administración orientada al ciudadano en los gobiernos locales en el Perú. Además, ofrece un marco de referencia para investigaciones posteriores que buscan examinar el vínculo entre atención brindada y conformidad en otras municipalidades a nivel nacional, aportando criterios metodológicos y resultados comparativos. Asimismo, la investigación señala la importancia de aplicar acciones de formación continua al personal municipal, así como de diseñar procesos más ágiles y transparentes que fortalezcan la percepción de eficiencia y equidad en los servicios brindados a la comunidad.

Alberto Alejandro Meza Alcántara (2022), “Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la Oficina de Atención al Ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú”, desarrolló un estudio cuyo objetivo consistió en examinar el vínculo entre la atención brindada y la conformidad de las personas atendidas, considerando en la gestión municipal constituye un espacio clave de contacto cercano entre el Estado y los habitantes. A través de un enfoque cuantitativo basado en encuestas aplicadas a los ciudadanos que acudían a realizar trámites, el autor evaluó dimensiones como la confianza, rapidez de atención, empatía y protección del servicio brindado. La contribución principal de este estudio consiste en evidenciar que el agrado ciudadano se encuentra fuertemente determinado por el nivel percibida de la atención, especialmente en capacidad de los trabajadores para atender los requerimientos de las personas atendidas y por la

transparencia de los procesos administrativos. Este antecedente resulta relevante porque evidencia que una atención municipal de calidad no solamente favorece la opinión ciudadana, además aumenta la confianza en las entidades locales, ofreciendo insumos valiosos para próximos estudios y la creación de acciones de mejora en la administración pública municipal.

Eliana Milagros Paucarima Franco (2023), “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho”, realiza una investigación cuyo objetivo central fue establecer el vínculo entre la atención brindada, conformidad del ciudadano en el Programa Social Juntos, distrito Lampa, departamento Ayacucho.

El trabajo fue de carácter fundamental, con enfoque numérico, diseño correlacional sin intervención y de corte transversal, lo que permitió observar en un momento específico el vínculo entre la percepción del servicio y la conformidad del usuario.

Esta muestra con 80 usuarios, quienes son los beneficiarios del Programa Social Juntos en esa jurisdicción. Todos ellos respondieron un instrumento de encuesta que contenía 16 preguntas para valorar la atención brindada, 9 preguntas que valoran la conformidad del usuario.

Para asegurar confiabilidad, las herramientas pasaron una evaluación de especialistas, alcanzando un valor Alfa de Cronbach (o similar) de 0,934 para atención brindada y 0,940 para satisfacción del usuario.

Entre estos hallazgos principales encontramos un vínculo elevado y favorable entre la atención ofrecida y la conformidad del usuario, reflejada en un valor de Spearman (Rho) 0,864, con una relevancia estadística de $p = 0,000$ (menor a 0,05).

Esto ayudó a concluir que una mejora en la atención proporcionada tiende a generar un incremento considerable en el grado de conformidad de los usuarios del Programa Juntos en Lampa.

Llana, A. J. O. (2023), “Calidad del servicio y satisfacción en un distrito de Lima: estudio aplicado (2023)”, Su propósito es establecer el vínculo entre la atención brindada y la conformidad de los ciudadanos en una entidad municipal. El estudio partió por la idea de que la percepción ciudadana sobre la atención municipal no se basa solo en la existencia de servicios, sino también en la manera como estos son brindados. Así, planteó la necesidad de conocer si la valoración de la atención recibida por los ciudadanos tiene un efecto importante en su nivel de satisfacción, aspecto importante para analizar el desempeño y aceptación de las instituciones públicas locales.

Esta indagación se realizó bajo un enfoque numérico, de aplicación práctica y con modelo relacional sin intervención y de corte transversal, permitiendo observar el vínculo de variables en un periodo específico. Se trabajó con una muestra de 80 usuarios que recibieron atención en el municipio, quienes completaron una encuesta estructurada de 44 ítems, diseñada para valorar de manera integral la opinión sobre la atención brindada y el grado de conformidad obtenido. Estos datos recopilados fueron evaluados mediante procedimientos estadísticos en pruebas por asociación de Pearson, asegurando rigor científico y confiabilidad en los resultados.

Los resultados evidenciaron un vínculo elevado entre la atención ofrecida y la conformidad de las personas atendidas ($r = 0,917$; $p < 0,05$), ello significa que cuanto mayor es el nivel percibido de la atención municipal, más alto es también el grado de satisfacción ciudadana. Este aporte resulta relevante porque evidencia empíricamente que el perfeccionamiento continuo de la atención pública no solo responde a criterios de eficiencia administrativa, sino también a la percepción del usuario, brindando un marco referencial útil para próximos estudios sobre gestión municipal, calidad de servicio y satisfacción ciudadana.

Huarcaya Ccama, R. (2024), “Evaluación del servicio municipal y la satisfacción ciudadana en el distrito de Ccochaccasa, Huancavelica — 2024”, La investigación buscó analizar el vínculo con la atención municipal de esta satisfacción ciudadana por el distrito Ccochaccasa, provincia Angaraes, región Huancavelica, Perú. Fue un estudio aplicado, de alcance correlacional con un enfoque transversal y sin manipular variables. Se realizó una encuesta a 338 ciudadanos mayores de 18 años pertenecientes a una población de 2,784 habitantes.

En el procesamiento de la información se usó la evaluación de Kolmogorov-Smirnov y, al no presentar un comportamiento distribuido de forma normal, se aplicó el coeficiente de Spearman. Los resultados evidenciaron una ligera conformidad con la atención de abastecimiento de agua y servicios sanitarios; no obstante, se identificó insatisfacción en otros servicios municipales como seguridad ciudadana, limpieza pública, licencias y registro civil.

Asimismo, se determinó que no hay un vínculo importante entre el servicio municipal y la conformidad ciudadana. ($Rho = -0,069$; $p = 0,204$). Se determinó que la administración municipal requiere fortalecer la calidad de atención, optimizar el desempeño administrativo, aumentar la rapidez de respuesta y considerar las necesidades de la población para lograr mayor satisfacción ciudadana.

2.1.3. Antecedentes Locales

El estudio realizado por Ambrosio Peña y Meza Alcántara “Calidad de atención y satisfacción de usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una municipalidad”, en Chanchamayo, región Junín, representa un antecedente importante para evaluar la atención dentro del ámbito municipal. La investigación tuvo el propósito de examinar el vínculo entre la atención brindada y el nivel de aprobación por parte de los ciudadanos en el Centro de Atención al Ciudadano de una municipalidad local. Para ello, se realizó

con un enfoque numérico, de carácter fundamental y utilizando una estructura sin manipulación de variables y nivel relacional. Participaron 195 ciudadanos, quienes participaron a través de un cuestionario organizado según las dimensiones del modelo SERVQUAL.

Los resultados evidenciaron un vínculo favorable y elevado ($Rho = 0.857$; $p < 0.05$), lo que indica que la atención brindada tiene una influencia importante sobre la conformidad del usuario. Especialmente, los aspectos de comprensión y rapidez de atención mostraron mayor incidencia en la percepción ciudadana. Asimismo, se identificó que los usuarios valoran no solo la eficiencia en los procesos, además de la atención brindada por los trabajadores.

Revilla Galdo y Navarro Guadalupe “Satisfacción del usuario y calidad de servicio de los pacientes del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del departamento de Junín” (2023) desarrollaron un estudio en el sector salud de la región Junín, específicamente en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas. Tiene como propósito examinar el vínculo entre la atención brindada y la conformidad del usuario en pacientes que reciben atención especializada. El estudio empleó un enfoque numérico, con modelo sin intervención y nivel descriptivo relacional, utilizando cuestionarios estructurados aplicados a los usuarios del servicio.

Los hallazgos evidenciaron niveles altos de satisfacción en los pacientes, lo cual se relaciona con una valoración favorable sobre la atención brindada recibida. Las dimensiones mejor valoradas fueron la atención del personal, la información comprensible ofrecida y la adecuada gestión del servicio. Sin embargo, también se identificaron aspectos susceptibles de mejora, como el tiempo de atención y la existencia de recursos.

La mayor contribución de este estudio consiste en demostrar que la conformidad de las personas atendidas no se basa únicamente en la eficiencia de la atención, sino también en aspectos emocionales y humanos, como el

trato digno y la empatía. Asimismo, resalta la importancia de un diálogo efectivo entre los trabajadores y las personas atendidas como factor clave en la percepción de calidad.

Este aporte es importante para este estudio, porque permite extender la importancia de la atención brindada en diferentes sectores del ámbito público, incluyendo el municipal. Respecto de la Gerencia de Desarrollo Social de Acobamba – Tarma, estos hallazgos destacan la necesidad de fortalecer tanto las actividades administrativas, sino también la interacción directa con los usuarios.

Torres Soto (2023) desarrolló un estudio dirigido a establecer el efecto de la atención brindada sobre la conformidad de las personas atendidas en un gobierno local distrital. Investigación fue realizada bajo un enfoque numérico, con modelo sin intervención y nivel relacional. Se empleó un cuestionario basado en los aspectos del esquema SERVQUAL, dirigido a un grupo seleccionado de usuarios.

Los hallazgos evidenciaron un vínculo importante entre el servicio brindada junto con la conformidad de los usuarios, resaltando que aspectos como la confianza, rapidez de respuesta y empatía influyen en la percepción ciudadana. También se identificó que el descontento se debe principalmente a retrasos y poca información.

Este estudio aporta evidencia sobre el uso del modelo SERVQUAL en municipios, permitiendo reconocer aspectos que necesitan mejoras, como los procesos internos y la preparación del personal. Además, resulta relevante para esta investigación porque se relaciona con el ámbito municipal y facilita el análisis de la Gerencia de Desarrollo Social de Acobamba – Tarma.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Prestación de servicio

Esta presente investigación, en prestación de la atención se considera como el grupo de acciones realizadas por la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma. Estas necesidades en los usuarios mediante una atención eficiente, oportuna, accesible, confiable y orientada a generar satisfacción en los ciudadanos

Kotler y Keller (2016) definen la atención como un proceso o actividad esencialmente inmaterial que una entidad ofrece a otra sin que ello implique la entrega de propiedad, lo que lo diferencia claramente de los bienes materiales. Esta característica resalta que el valor de los servicios radica más en la experiencia vivida que en la obtención de un objeto físico. Así, los servicios se convierten en procesos cuyo beneficio principal es percibido en el momento mismo de su prestación, y no en algo que pueda almacenarse o poseerse. En este sentido, la intangibilidad se convierte en un rasgo fundamental que condiciona tanto la forma en que se diseñan como la manera en que se consumen, ya que dependen directamente de la percepción y satisfacción del usuario.

Además, los autores enfatizan que los servicios se caracterizan por la interacción constante entre proveedor y usuario, lo cual determina su calidad y eficacia. Esta interacción genera un vínculo dinámico donde el cliente no es un receptor pasivo, sino un participante activo en la construcción del valor del servicio. De esta forma, la prestación de servicios requiere atención especial en la gestión de la experiencia del usuario, puesto que de ella depende la valoración final de la atención y conformidad. En conclusión, las prestaciones se entienden como procesos relacionales más que como productos, en los que la confianza, el diálogo y la rapidez de atención del proveedor juegan un papel determinante para lograr un resultado exitoso.

Zeithaml, Bitner y Gremler (2018) señalan que un servicio representa un proceso conformado por diversas acciones de carácter principalmente inmaterial, que se realizan mediante la relación entre el usuario y los empleados de la organización, teniendo como propósito principal satisfacer necesidades o resolver problemas específicos. Esta definición resalta que el servicio no se limita a un producto físico, sino que implica una experiencia que surge del contacto directo entre ambas partes, donde la calidad percibida se basa tanto en la competencia técnica del encargado como en su capacidad para crear confianza y empatía en el cliente. En este sentido, los servicios adquieren un carácter dinámico, pues varían en función de las expectativas y de la participación del usuario, lo que hace que su gestión requiera estrategias centradas en la comunicación, la personalización y la creación de valor en cada interacción.

Asimismo, Lovelock y Wirtz (2015) conciben los servicios como actos, procesos y actuaciones que generan valor y beneficios para los clientes en contextos determinados de tiempo y lugar, destacando que su esencia radica en la intangibilidad y en la simultaneidad con la que se producen y se consumen. Esta definición pone de relieve que los servicios no pueden separarse de la experiencia del usuario, ya que su valor no reside en un objeto físico, sino en la percepción y satisfacción obtenida durante la interacción con el proveedor. Asimismo, se subraya la importancia de la relación directa con el cliente como un elemento clave para crear confianza y en la valoración percibida de la atención, lo que convierte la prestación en un proceso dinámico que requiere flexibilidad, capacidad de respuesta y ajuste a los requerimientos personales. Por ello, la gestión de servicios implica diseñar experiencias consistentes, centradas en el cliente y capaces de generar beneficios tangibles e intangibles en cada punto de contacto

2.2.1.1. Teoría sobre prestación de servicios.

- a.** La **teoría de la intangibilidad del servicio** plantea que, en contraste con los productos tangibles, las prestaciones no pueden

observarse, manipularse ni guardarse antes de ser consumidas, lo cual genera un reto significativo en su gestión y comercialización. Kotler y Keller (2016) señalan que esta característica convierte a la experiencia del usuario en el principal criterio para valorar la atención brindada, debido a que los clientes dependen de señales indirectas —como la reputación, la comunicación y los elementos tangibles asociados— para formarse expectativas. De este modo, la intangibilidad se convierte en un elemento central que condiciona tanto la percepción del cliente como las estrategias que deben emplear las organizaciones para transmitir confianza y credibilidad en la prestación.

Asimismo, esta teoría subraya que la intangibilidad también implica un alto grado de variabilidad, dado que la calidad percibida depende de factores subjetivos como las emociones, las expectativas y la interacción directa con el proveedor. Lovelock y Wirtz (2015) explican que, en este contexto, la gestión del servicio debe centrarse en diseñar experiencias coherentes y en reducir la incertidumbre del cliente mediante la organización de procedimientos, preparación del personal y el uso de elementos físicos que fortalezcan la confianza. En consecuencia, la teoría de la intangibilidad no solo describe una característica esencial de los servicios, sino que también orienta las estrategias para mejorar su prestación y la conformidad de las personas atendidas.

- b. La teoría de la simultaneidad o inseparabilidad del servicio** sostiene que, a diferencia de los bienes tangibles, la elaboración y utilización de un servicio se realizan al mismo tiempo, lo que indica que no puede existir un servicio sin la presencia del cliente durante su prestación. Zeithaml, Bitner y Gremler (2018) afirman que esta característica convierte al usuario en un participante activo en la generación del valor, ya que su interacción con el

proveedor influye directamente en la calidad percibida. En este sentido, la inseparabilidad destaca la relevancia de preparar al personal, mantener una adecuada comunicación efectiva y administrar correctamente la experiencia del usuario, pues cada encuentro de servicio representa un momento decisivo que influye en la satisfacción y la fidelización.

- c. El **Modelo SERVQUAL**, elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), plantea que la calidad de atención se determina mediante la comparación entre las expectativas de los usuarios antes de recibir el servicio y las percepciones obtenidas después de experimentarlo. Esta perspectiva sostiene que la satisfacción no se basa solamente en el cumplimiento de aspectos técnicos, sino también en la capacidad de la institución para atender de manera completa las necesidades y expectativas de los usuarios. El modelo reconoce cinco dimensiones fundamentales que influyen en la calidad percibida: **fiabilidad** (cumplimiento constante de lo ofrecido), **capacidad de respuesta** (rapidez y disposición para atender), **seguridad** (generación de confianza y credibilidad), **empatía** (atención personalizada y comprensión de las necesidades) y **elementos tangibles** (instalaciones, recursos físicos y apariencia del personal). Estas dimensiones funcionan como un marco de referencia que permite analizar los factores claves en la satisfacción del cliente.

Asimismo, el modelo SERVQUAL ha tenido gran influencia en investigaciones posteriores debido a su utilidad práctica para identificar brechas entre lo esperado y lo recibido en distintos contextos de servicio, desde el sector público hasta el privado. Parasuraman et al. (1985) señalan que dichas brechas son resultado de deficiencias en la comunicación, el diseño de procedimientos, la formación de los trabajadores o la

administración de las expectativas del usuario. En ese sentido, este modelo no solo permite medir la calidad percibida, sino también orientar a las instituciones hacia una mejora continua, generando estrategias centradas en la experiencia del usuario y en el fortalecimiento de la confianza y lealtad hacia la organización.

2.2.1.2. Conceptos de prestación de servicios.

Esta atención de servicios comprende el conjunto de actividades, procedimientos y acciones que una entidad desarrolla para cubrir los requerimientos y lo esperado por sus usuarios o clientes, mediante la prestación de un servicio eficiente, oportuno y de calidad.

A continuación, se presentan algunos conceptos de autores reconocidos que pueden ser utilizados en una investigación científica:

Según Kotler y Keller (2022)

La prestación de servicios comprende un conjunto de acciones o beneficios que una institución brinda a sus usuarios, caracterizándose por ser principalmente intangibles y por no generar la transferencia de propiedad de un bien. Su finalidad es atender y satisfacer las necesidades específicas de las personas usuarias.

Cita narrativa: Kotler y Keller (2022) señalan que la prestación de servicios comprende actividades y beneficios dirigidos a cubrir los requerimientos y expectativas de los usuarios.

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2023)

La prestación de servicios es el proceso mediante el cual una organización interactúa con los usuarios para proporcionar experiencias que generen valor, satisfacción y confianza a través de la calidad en la atención y el cumplimiento de las expectativas.

Cita narrativa: Zeithaml et al. (2023) sostienen que la prestación de servicios implica la entrega de experiencias de valor que favorecen la conformidad del usuario.

Según Grönroos (2022)

La tención de servicios constituye una serie de actividades desarrolladas durante la interacción entre el proveedor y el usuario, cuyo propósito es resolver problemas o satisfacer necesidades específicas de los clientes.

Cita narrativa: Grönroos (2022) define la prestación de servicios como un proceso de interacción orientado a satisfacer las necesidades del usuario.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)

La prestación de servicios públicos comprende las acciones realizadas por las instituciones gubernamentales para proporcionar bienes y servicios que aporten al bienestar colectivo y al logro de las metas del Estado.

2.2.1.3. Dimensiones

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), propone estas dimensiones:

Tangibilidad: Se refiere a los elementos materiales que complementan esta atención brindada, como la infraestructura, los ambientes, los equipos, la tecnología y la presentación de los trabajadores. Son los elementos visibles y concretos que ayudan al cliente a formarse una primera impresión y a reducir la incertidumbre frente a la intangibilidad del servicio.

Confiabilidad: Comprende la capacidad de la institución para cumplir de forma constante con los compromisos ofrecidos al usuario. Un servicio es confiable cuando se brinda de forma correcta, precisa y dentro del tiempo acordado, transmitiendo seguridad de que los compromisos asumidos serán respetados.

Capacidad de respuesta: Está relacionada con la disponibilidad, agilidad que el personal brinda en la atención al usuario, demostrando voluntad para apoyar y solucionar inconvenientes de manera eficaz. Una adecuada rapidez de respuesta permite reducir el tiempo de atención y ofrecer soluciones oportunas ante las necesidades presentadas.

Seguridad: Engloba el saber, competencias y destrezas del personal para brindar el servicio con confianza, así como su amabilidad y cortesía. Incluye también la habilidad para transmitir confianza y seguridad al usuario, disminuyendo sus dudas o preocupaciones mediante una atención que transmita credibilidad en cada interacción.

Empatía: Se refiere al trato personalizado, humano y comprensivo hacia los clientes, reconociendo sus necesidades específicas y mostrando interés genuino en satisfacerlas. La empatía implica atención individualizada y cercanía emocional, lo que fortalece la relación con el usuario.

2.2.1.4.Satisfacción del Usuario.

La **satisfacción del usuario** corresponde a la satisfacción o apreciación favorable que una persona obtiene luego de recibir un servicio, producto de comparar sus esperanzas iniciales con lo realmente vivido durante esta atención.

En este estudio, se entiende como el grado de valoración favorable que presentan los ciudadanos de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma respecto

a la atención y prestaciones otorgadas, según el cumplimiento de sus necesidades, demandas y requerimientos durante el periodo 2026.

2.2.1.5. Teorías de la Satisfacción del Usuario.

Comodidad del usuario es un constructo ampliamente estudiado para las áreas de marketing, gestión de servicios y administración pública. Diversas teorías explican cómo los usuarios evalúan los servicios recibidos y desarrollan percepciones de satisfacción o insatisfacción.

a. Teoría de la Confirmación de Expectativas (Expectation Confirmation Theory - ECT)

Propuesta por Richard L. Oliver (1980), Constituye una de las bases más empleadas para comprender la conformidad del usuario.

Fundamentación: Perspectiva teórica establece que los usuarios forman expectativas antes de recibir un servicio. Posteriormente, comparan el desempeño percibido con dichas expectativas:

- Si el desempeño supera las expectativas → alta satisfacción.
- Si el desempeño iguala las expectativas → satisfacción.
- Si el desempeño es inferior a las expectativas → insatisfacción.

Aplicación al estudio: Las personas de la Gerencia de Desarrollo Social evaluarán si la atención recibida cumple con las expectativas que tenían respecto a los servicios municipales.

Cita: Oliver (1980) **indica** que la conformidad nace al comparar lo esperado iniciales con la valoración obtenida tras recibir el servicio.

b. Teoría de la Calidad Percibida del Servicio (Modelo SERVQUAL)

Desarrollada por A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml y Leonard L. Berry.

Fundamentación: La **satisfacción** se genera cuando la valoración del servicio recibido es positiva. El modelo establece cinco dimensiones:

- Aspectos físicos o tangibles
- Confiabilidad o fiabilidad
- Rapidez y disposición de respuesta
- Seguridad y confianza transmitida
- Atención empática y personalizada

Aplicación al estudio: Permite analizar de qué manera la valoración de la atención recibida brindado repercute en el nivel de conformidad de los ciudadanos de la municipalidad.

Cita: Parasuraman, Zeithaml y Berry afirman que la atención valorada de la prestación constituye un factor previo fundamental para la conformidad del usuario.

c. Teoría de la Equidad

Planteada por John Stacey Adams (1965).

Fundamentación: Los usuarios valoran si perciben equidad y un trato justo entre lo que aportan (tiempo, esfuerzo, requisitos) y los beneficios que reciben.

La satisfacción aumenta cuando perciben:

- Trato justo.
- Igualdad de oportunidades.
- Transparencia en la atención.

Aplicación al estudio: En instituciones públicas, los ciudadanos esperan recibir una atención equitativa, sin favoritismos ni discriminación.

d. Teoría del Valor Percibido

Desarrollada por Valarie A. Zeithaml (1988).

Fundamentación: La satisfacción se determina por el valor percibido por el usuario al comparar los beneficios recibidos con los costos o esfuerzos asumidos.

Valor percibido = Beneficios recibidos – Sacrificios realizados

Aplicación al estudio: Los usuarios valoran aspectos como rapidez, facilidad de acceso, orientación y solución efectiva de sus necesidades.

e. Teoría de la Desconfirmación de Expectativas

También asociada a Richard L. Oliver.

Fundamentación: Explica que la conformidad se relaciona con la diferencia que existe entre las ideas esperadas previas del usuario junto con la vivencia obtenida tras la atención recibida:

- Desconfirmación positiva → satisfacción elevada.
- Confirmación simple → satisfacción moderada.
- Desconfirmación negativa → insatisfacción.

Aplicación al estudio: Permite analizar cómo las vivencias de los usuarios influyen en la opinión y valoración de las atenciones ofrecidas por la municipalidad.

2.2.1.6. Conceptos Satisfacción del Usuario

El grado de comodidad y opinión favorable de los usuarios sobre las prestaciones brindadas por la Gerencia de Desarrollo Social, producto a la relación entre lo que esperaban previamente y lo vivido durante la atención recibida.

La conformidad del usuario es un aspecto ampliamente estudiado en la administración de servicios, marketing y administración pública, ya que permite evaluar hasta qué punto las prestaciones brindadas responden a lo esperado y necesidades del público usuario.

Definiciones según autores:

Según Oliver (2019) La satisfacción representa la reacción de cumplimiento del usuario, entendida como una valoración que determina si un bien o atención ofrece un grado agradable de consumo relacionado con la realización de sus expectativas.

Cita narrativa: Richard L. Oliver (2019) describe la satisfacción como una valoración posterior al consumo fundamentada en satisfacer lo que espera el usuario.

Según Kotler y Keller (2022) Se entiende la satisfacción como la sensación de agrado o desilusión que percibe un individuo al contrastar el efecto observado de una atención con lo que esperaba antes de obtenerla.

Cita narrativa: Philip Kotler y Kevin Lane Keller (2022) indican que la conformidad aparece cuando el resultado observado alcanza o excede lo esperado por el usuario.

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2023) La satisfacción corresponde a la apreciación que efectúa el usuario acerca de un bien

o atención, considerando la vivencia recibida y el nivel en que logra cubrir sus requerimientos y lo esperado.

Cita narrativa: Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner y Dwayne D. Gremler (2023) afirman que la satisfacción constituye una reacción afectiva generada por la vivencia durante la atención recibida.

Según la Norma ISO 9000:2015 La conformidad del usuario representa la opinión que posee el usuario sobre el nivel en que sus esperanzas fueron alcanzadas.

Cita narrativa: La International Organization for Standardization (2015) establece que la satisfacción depende de la percepción del usuario sobre el cumplimiento de sus expectativas.

Según Lovelock y Wirtz (2022) La satisfacción es una postura generada al contrastar la atención esperada con la atención recibida, reflejando el nivel de conformidad del usuario con la experiencia recibida.

Cita narrativa: Christopher Lovelock y Jochen Wirtz (2022) señalan que la satisfacción es una valoración después de vivir la atención recibida.

2.2.1.7. Dimensiones

De acuerdo con Gómez-Figueroa et al. (2023), hay 7 siete dimensiones de la motivación, las cuales son:

Salario: El salario es el pago económico que reciben los trabajadores por realizar sus actividades laborales. Este ingreso permite cubrir sus necesidades principales y mantener una estabilidad económica. Además, tiene relación con la manera en que los trabajadores valoran la equidad y el trato adecuado dentro del ámbito

laboral, influyendo en su impulso, satisfacción y relación con la entidad.

Reconocimiento: La apreciación en el trabajo implica apreciar y resaltar los resultados, el esfuerzo y las contribuciones que realizan los empleados. Este aspecto ayuda a fortalecer el vínculo y el compromiso de los trabajadores, generando un entorno de trabajo agradable donde se sienten importantes e impulsados para lograr los objetivos de la entidad.

Estatus laboral: Representa el nivel de importancia también el respeto que los trabajadores sienten que tienen dentro de la entidad. Incluye la valoración de sus tareas, deberes y logros, lo que ayuda a fortalecer el vínculo de integración, la seguridad y la confianza individual dentro del grupo laboral.

Condiciones físicas del trabajo: El ambiente físico laboral comprende elementos como la luz, circulación de aire, limpieza, comodidad y organización del área donde se realizan las labores. Contar con un ambiente adecuado permite que los empleados trabajen de forma segura, cómoda y saludable, favoreciendo su rendimiento y bienestar diario.

Relación jefe-subordinado: La relación entre jefe y trabajador considera la comunicación, el apoyo y la confianza que existe entre los responsables y sus equipos. Una buena relación facilita el trabajo en conjunto, ayuda a resolver dificultades y fortalece la responsabilidad de los empleados, favoreciendo su desarrollo personal y laboral.

Crecimiento (superación): El desarrollo profesional se relaciona con las posibilidades que brinda la organización para que los trabajadores puedan mejorar sus conocimientos y capacidades.

Este aspecto permite aprender nuevas habilidades, aumentar la motivación y fortalecer el compromiso con el trabajo, ayudando tanto al desarrollo del empleado como para alcanzar las metas institucionales.

Realización: Logro profesional es la satisfacción que experimentan los trabajadores cuando logran sus objetivos y aportan de manera importante a la organización. Considera aspectos como la posibilidad de crear, tomar decisiones y recibir valoración por sus resultados, lo que genera mayor motivación y sentido en sus actividades laborales.

2.3. Glosario

Prestación del Servicio. Es el conjunto de acciones e interacciones realizadas por una organización con el fin de cubrir los requerimientos de los usuarios mediante la entrega de un servicio adecuado. Según Christian Grönroos (2015), la prestación de atención comprende diversas actividades que se desarrollan durante esta interacción entre el proveedor y el usuario con el propósito de resolver sus problemas o necesidades.

Satisfacción del Usuario. Grado de aceptación que siente un individuo al contrastar lo que esperaba con el resultado observado de la atención recibida. Richard L. Oliver (2019) describe la satisfacción como la reacción del usuario generada por alcanzar lo esperado respecto a la atención recibida.

3. Calidad del Servicio. Es la apreciación que efectúa el ciudadano acerca del nivel destacado o buen resultado de la atención recibido. Según A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml y Leonard L. Berry (1988), la calidad de la atención se establece mediante la comparación entre lo que espera el usuario y lo que observa del servicio obtenido.

Usuario. Persona la cual recibe o utiliza los servicios proporcionados por una organización. Según la International Organization for Standardization (2015),

este usuario quien recibe el producto o servicio y evalúa el grado en que sus necesidades son satisfechas.

Atención al Usuario. Proceso de interacción entre el personal de una institución y el usuario con la finalidad de ofrecer datos, apoyo y respuesta a sus solicitudes. Para Philip Kotler y Kevin Lane Keller (2022), la atención constituye un elemento fundamental de la experiencia de servicio.

Fiabilidad. Habilidad para brindar la atención ofrecida de forma exacta y estable. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) señalan esta confianza igual que la habilidad de brindar la atención adecuadamente desde el inicio.

Capacidad de Respuesta. Actitud y agilidad de los trabajadores para ayudar a las personas y ofrecer una atención rápida. Parasuraman et al. (1988) la relacionan con la disposición de atender sus necesidades sin retrasos.

Empatía. Trato personalizado y entendimiento de las necesidades particulares de cada usuario. Parasuraman et al. (1988) señalan que la empatía implica brindar atención personalizada y preocupación genuina por el usuario.

Seguridad. Saber, amabilidad y habilidad del personal para generar confianza y credibilidad. Parasuraman et al. (1988) indican que la protección fortalece nuestra confianza del usuario en el servicio recibido.

Elementos Tangibles. Aspectos físicos asociados al servicio, tales como infraestructura, equipos, materiales y presentación del personal. Según Parasuraman et al. (1988), los elementos tangibles constituyen evidencias físicas que influyen en la percepción de calidad.

Expectativas. Creencias previas que tiene el usuario respecto al nivel de servicio que espera recibir. Oliver (2019) sostiene que las expectativas son estándares de referencia utilizados para evaluar el desempeño del servicio.

Percepción. Proceso mediante el cual los usuarios interpretan y evalúan la experiencia de servicio recibida. Según Kotler y Keller (2022), la percepción interviene en la creación de opiniones sobre la calidad y satisfacción.

Gestión Pública. Grupo de acciones dirigidas al uso eficiente de los bienes públicos para responder a los requerimientos. Según Organisation for Economic Co-operation and Development (2023), la gestión pública busca generar valor público mediante servicios eficientes y transparentes.

Servicio Público. Acción realizada por una institución pública para cubrir necesidades comunes de forma permanente y justa. La United Nations (2022) señala que los servicios públicos contribuyen al bienestar y desarrollo de la sociedad.

Eficiencia. Capacidad de alcanzar resultados utilizando adecuadamente los recursos disponibles. Según Peter F. Drucker (2007), la eficiencia consiste en realizar correctamente las actividades utilizando la menor cantidad de recursos.

Eficacia. Nivel en el que se logran los objetivos y metas establecidos. Drucker (2007) afirma que la eficacia significa hacer las cosas correctas para lograr los resultados esperados.

Transparencia. Valor de la gestión pública que asegura el acceso a datos y la responsabilidad institucional. La Organisation for Economic Co-operation and Development (2023) considera la transparencia como un elemento esencial para fortalecer la confianza ciudadana.

Valor Percibido. Valoración global del usuario sobre las ventajas recibidas frente a los gastos realizados. Zeithaml (1988) el valor apreciado como la evaluación general del beneficio de una atención considerando lo obtenido y lo aportado.

Accesibilidad. Acceso sencillo de los usuarios a las atenciones proporcionadas por una entidad. Según la World Health Organization (2023), la accesibilidad implica la reducción de obstáculos que limitan el ingreso a los servicios

Mejora Continua. Proceso permanente orientado al perfeccionamiento de los servicios y procesos institucionales. Según la International Organization for Standardization (2015), la optimización constante pretende aumentar la capacidad de cubrir los requerimientos y expectativas de los usuarios.

CAPÍTULO 3 : METODOLOGÍA

3.1. Enfoque y métodos

Consiste en recopilar y revisar datos para hallar vínculos y patrones. Emplea técnicas estadísticas para generalizar resultados y comprobar hipótesis de forma imparcial y exacta. Este método permite medir aspectos de manera numérica, proporcionando resultados que pueden repetirse y compararse, facilitando un análisis comprensible y basado en los datos recopilados. (Ñaupas et al., 2018)

La forma de investigar representa el proceso organizado y ordenado que busca producir información confiable además válida acerca de la realidad. Se fundamenta en observar, plantear interrogantes e hipótesis, realizar pruebas, examinar información y explicar y difundir hallazgos. Su objetivo es desarrollar teorías o explicaciones susceptibles de ser probadas y refutadas mediante evidencia empírica, lo que facilita el avance del entendimiento de eventos naturales y la solución de dificultades científicas. Se caracteriza por su enfoque en la objetividad, la reproducibilidad y la falsabilidad de las teorías, así como por su capacidad para generar cambios en el entendimiento científico a través de revoluciones paradigmáticas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Tipo, nivel y diseño de la investigación

Este tipo de estudio, también conocida como teórica o esencial, busca propósito ampliar la información conceptual sin pretender una utilidad directa. Está dirigida a la exploración de ideas, bases, teorías y principios relacionados a diversas áreas del saber Su finalidad es comprender de mejor manera la realidad y generar nuevos aportes científicos, sin orientarse de forma directa a la solución de situaciones concretas de la vida cotidiana (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Estudio correlacional busca identificar el vínculo entre dos o más variables sin intervenir en ellas ni alterarlas. Esta investigación permite determinar si hay asociación entre ellas y establecer el nivel de relación que presentan, aunque no demuestra que una variable sea la causa de otra. Su propósito es observar el

comportamiento de las variables ante posibles cambios y reconocer patrones o vínculos(Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Se refiere al análisis que se observan y recopilan mediante los datos en el lugar donde suceden, sin que quien investiga modifique o controle las variables estudiadas. Este diseño permite analizar los hechos como se presentan de forma natural, considerando las condiciones propias del entorno donde se desarrolla la investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018; Orosco y Pomasunco, 2014; Ñaupas et al., 2014).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

3.3.1. Población

Está muestra está formada por el grupo completo de personas, objetos o situaciones con presentan ciertas características y que forman parte del estudio de una investigación. Representa el total de componentes de donde se obtiene información así se logra examinar una problemática o situación específica y establecer conclusiones relacionadas con el análisis realizado (Orosco y Pomasunco; Ñaupas et al., 2014). Para este estudio, el grupo de estudio se encuentra integrado por un total de 6 trabajadores pertenecientes al área señalada y por 30 usuarios que reciben atención de manera habitual en dicha institución.

Tabla 1

Cantidad de colaboradores de la GDSMDA

Nivel jerárquico	Nro. de trabajadores
Director	1
Promotores	4
Secretarías	1
Total	6

Nota. Tomado del MOF de la GDSMDA - 2026

3.3.2. Muestra

La muestra lo conformaron las 36 personas entre colaboradores y Usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma.

3.3.3. Muestreo

Corresponde a un método de selección no aleatorio de clase censal, en el cual se recopila información de todos los integrantes que forman parte de una población, sin elegir solamente una muestra específica. Este procedimiento se aplica cuando es posible y conveniente analizar toda la totalidad de personas que forman el estudio. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.3.4. Unidad de análisis

Los colaboradores y los Usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos (validez y confiabilidad)

El instrumento de preguntas previamente diseñadas ayuda a recopilar datos sobre ideas, opiniones o conductas de los participantes. En este estudio, será aplicada con el propósito de medir la variable Prestación del Servicio (Ñaupas et al., 2014; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Inspección permite recopilar datos mediante el análisis directo y ordenado de hechos o situaciones en su ambiente habitual, sin alterar las condiciones existentes. Es útil para identificar comportamientos, procesos y características del fenómeno estudiado (Ñaupas et al., 2014; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Revisión de documentos consiste en revisar y examinar información contenida en documentos como informes, normas y registros, con el propósito de obtener datos relevantes que contribuyan al desarrollo de la investigación (Ñaupas et al., 2014; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Herramienta empleada para recoger la información está compuesta por preguntas organizadas que permite medir variables y recopilar información sobre opiniones, actitudes o características de los participantes (Ñaupas et al., 2014; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Herramienta de Prestación del Servicio contiene 15 preguntas y el de Satisfacción del Usuario también incluye 15 preguntas, distribuidas en cinco dimensiones para cada variable: (V.I) Calidad Técnica del Servicio, Eficiencia en la Atención, Accesibilidad y Disponibilidad, Confiabilidad y Capacidad de Respuesta. (V.D) Calidad del Servicio Recibido, Atención del Personal, Tiempo de Respuesta/Eficiencia, Infraestructura y Recursos, y Satisfacción Global/Percepción General (Dewi, R., & Wahyuni, S., 2023). Los ítems se evaluarán utilizando una elevación de Likert de 1 a 5, en la cual 1 representa el más bajo grado a aceptar y 5 el mayor grado de aceptación. El instrumento permitirá analizar el vínculo entre la prestación ofrecida junto con la conformidad de los ciudadanos de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, durante el año 2026. Su aplicación tendrá una duración aproximada de 15 a 20 minutos.

3.4.1. Validez

Las herramientas fueron evaluados y aprobados mediante el criterio de especialistas, conforme a las disposiciones establecidas por la universidad. En dicha revisión intervinieron profesionales, docentes e investigadores con conocimientos en campos como administración, marketing, gestión del talento humano e investigación. Estos expertos examinaron los instrumentos considerando elementos como la comprensión de los ítems, su correspondencia con la investigación, la adecuada formulación y la consistencia de la información presentada.

Tabla 2*Validez de los instrumentos por los expertos*

Nro	Apellidos y Nombres	Grado	Calificación
1	Pomalaza Buendía Iván Bruno	Doctor	Excelente
2	Paredes Pérez Antonio José.	Doctor	Excelente
3	Muños Cornejo Luz del Carmen.	Magister	Excelente

*Nota: Elaboración propia***3.4.2. Confiabilidad**

Además, los instrumentos serán evaluados mediante una evaluación de consistencia aplicando el Alfa de Cronbach, aplicada a un ensayo previo con 10 participantes con características parecidas al grupo estudiada. Se considerará adecuado un coeficiente mayor a 0.800. La variable “Prestación de Servicio” obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.935 en sus 15 ítems, evidenciando una excelente consistencia interna. Asimismo, el aspecto denominado “Satisfacción del Usuario” alcanzó un valor de 0.978, demostrando una alta confiabilidad del instrumento (Hernández y Mendoza, 2018). Ver anexo 6.

Luego de verificar la validez y confiabilidad, se aplicará el cuestionario mediante Google Forms. Los datos obtenidos serán organizados en Excel y analizados en SPSS mediante tablas y gráficos con frecuencias y porcentajes.

Posteriormente, se aplicará el análisis de distribución mediante Kolmogorov-Smirnov para determinar el análisis estadístico correspondiente. Cuando los resultados presentan una distribución equilibrada, se empleará la relación lineal de Pearson; caso contrario, se aplicará Rho de Spearman. Por último, se evaluarán las hipótesis con el fin de determinar el vínculo y significancia de los factores estudiados y sus componentes

3.5. Aspectos éticos de la investigación

La investigación considera los distintos principios morales:

- a. **Consentimiento informado:** Permiso voluntario constituye un procedimiento donde las personas involucradas reciben información clara sobre la finalidad del estudio, las actividades a desarrollar, sus posibles ventajas y riesgos antes de aceptar su participación. Asimismo, permite resolver interrogantes y garantizar que su decisión sea voluntaria, sin presión externa.
- b. **Principio de confidencialidad:** El criterio de privacidad indica que los datos proporcionados por las personas encuestadas deben conservarse protegidos y ser tratados de manera responsable. Los investigadores deben resguardar la privacidad de la información recopilada, evitando su uso inadecuado, difusión no autorizada o acceso de personas ajenas.
- c. **Autenticidad:** La autenticidad en una investigación implica actuar con honestidad al recopilar y presentar datos reales, confiables y sin modificaciones. También requiere reconocer posibles factores que puedan afectar los hallazgos obtenidos.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Análisis, interpretación y explicación

4.1.1. Resultados descriptivos

Tabla 3

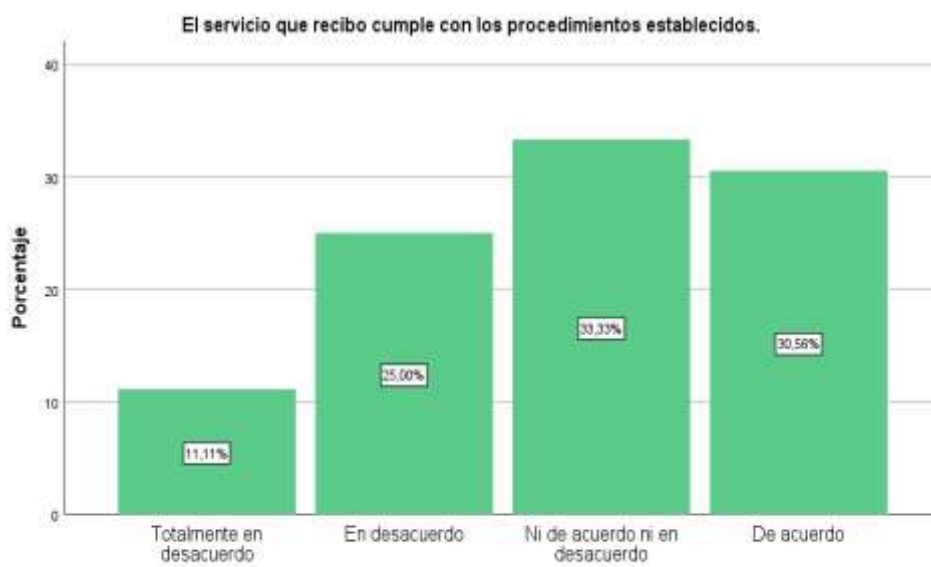
El servicio que recibo cumple con los procedimientos establecidos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	9	25,0	25,0	36,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	33,3	33,3	69,4
De acuerdo	11	30,6	30,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 1.

El servicio que recibo cumple con los procedimientos establecidos



Fuente: Tabla 3.

Descripción: Se evidencia que el 33,3% de los encuestados se mantiene en una posición neutral respecto al cumplimiento de los procedimientos establecidos en el servicio recibido, lo que indica que no perciben con claridad si estos se cumplen o no. Asimismo, el 30,6% manifestó estar de acuerdo con la afirmación, reflejando una percepción favorable sobre el cumplimiento de los procedimientos. En contraste, el 25,0% expresó mostrar una postura de desacuerdo, mientras que el 11,1% manifestó un desacuerdo absoluto sumando un 36,1% de comentarios desfavorables. Estos hallazgos muestran que, pese a existir una proporción importante de usuarios que considera adecuado el cumplimiento de los procedimientos, predominan las respuestas neutrales y una parte significativa mantiene una apreciación negativa, lo cual indica la existencia de aspectos por optimizar en la gestión, desarrollo y difusión de los procesos vinculados al servicio ofrecido.

Tabla 4.

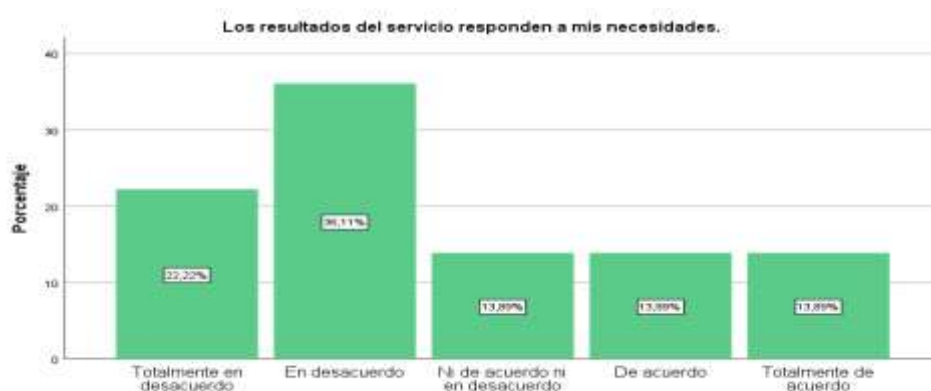
Los resultados del servicio responden a mis necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	22,2	22,2	22,2
En desacuerdo	13	36,1	36,1	58,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	13,9	13,9	72,2
De acuerdo	5	13,9	13,9	86,1
Totalmente de acuerdo	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 2.

Los resultados del servicio responden a mis necesidades



Fuente: Tabla 4.

Descripción: Se evidencia que el 22,2% de los participantes manifestó un desacuerdo total, lo cual refleja que existe una percepción negativa respecto al aspecto evaluado considera que los resultados del servicio no responden a sus necesidades. El 36,1% está en desacuerdo, evidenciando que percibe una falta de adecuación entre los resultados del servicio y sus requerimientos. El 13,9% se mantiene neutral, lo que refleja una percepción intermedia o poco definida sobre la capacidad de la atención para satisfacer sus requerimientos. Por otro lado, el 13,9% está de acuerdo, señalando que considera que los resultados del servicio sí responden a sus necesidades. Finalmente, el 13,9% está manifestaron estar completamente de acuerdo, lo que refleja una valoración favorable sobre la habilidad de la atención para cumplir a sus expectativas.

Tabla 5.

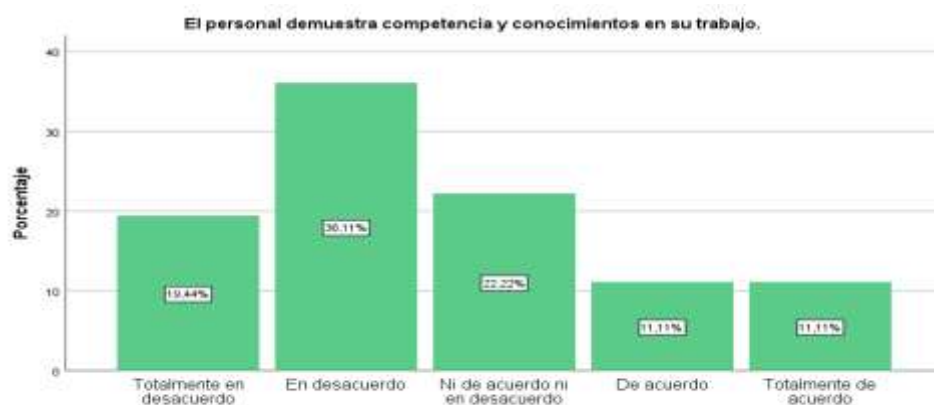
El personal demuestra competencia y conocimientos en su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	19,4	19,4	19,4
En desacuerdo	13	36,1	36,1	55,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	22,2	22,2	77,8
De acuerdo	4	11,1	11,1	88,9
Totalmente de acuerdo	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 3.

El personal demuestra competencia y conocimientos en su trabajo.



Fuente: Tabla 5.

Descripción: Se evidencia que el 19,4% de los participantes está totalmente en oposición, lo que presenta una apreciación negativa que el personal no demuestra competencia ni conocimientos adecuados en su trabajo. El 36,1% está en desacuerdo, evidenciando una percepción negativa acerca del grado de formación y rendimiento demostrado por el personal. El 22,2% se mantiene neutral, lo que refleja una percepción intermedia o poco definida respecto a las competencias del personal. Por otro lado, el 11,1% está de acuerdo, señalando que considera que el personal sí demuestra competencia y conocimientos en su trabajo. Finalmente, el 11,1% manifiesta estar

completamente conforme, lo que demuestra una valoración favorable respecto a las competencias y desempeño profesional del personal encargado de brindar la atención.

Tabla 6.

El servicio se brinda e un tiempo razonable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	8,3	8,3	8,3
En desacuerdo	16	44,4	44,4	52,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	27,8	27,8	80,6
De acuerdo	4	11,1	11,1	91,7
Totalmente de acuerdo	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 4.

El servicio se brinda e un tiempo razonable



Fuente: Tabla 6.

Descripción: Evidencia que el 8,3% expresa un desacuerdo absoluto, lo que evidencia que la atención ofrecida no cumple con los tiempos adecuados para la prestación del servicio. El 44,4% está en desacuerdo, reflejando una percepción

negativa sobre la demora en la atención. El 27,8% se mantiene neutral, lo que evidencia experiencias variables o indefinición. El 11,1% está de acuerdo, señalando que el tiempo de atención es razonable. Finalmente, el 8,3% está totalmente de acuerdo, mostrando satisfacción con la rapidez del servicio. En conjunto, predominan las percepciones negativas sobre la oportunidad del servicio.

Tabla 7.

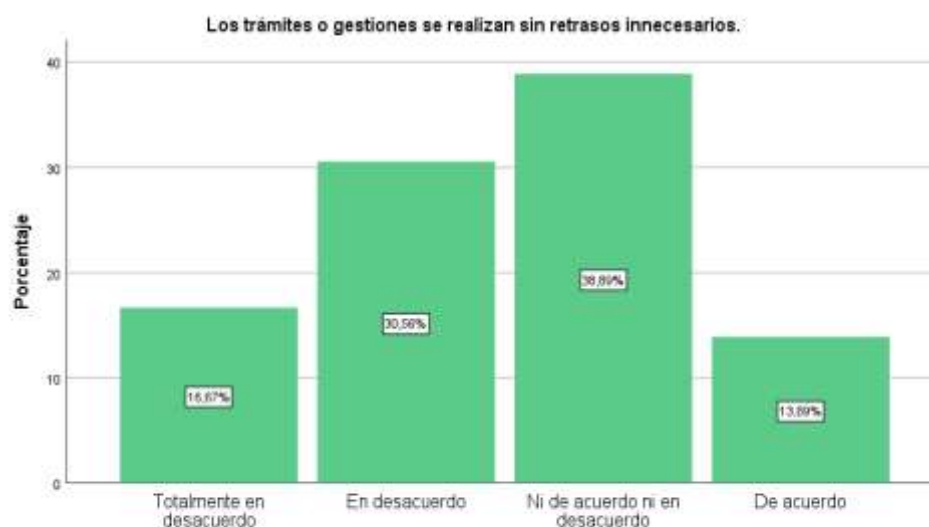
Los trámites o gestiones se realizan sin retrasos innecesarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	16,7	16,7	16,7
En desacuerdo	11	30,6	30,6	47,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	38,9	38,9	86,1
De acuerdo	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 5.

Los trámites o gestiones se realizan sin retrasos innecesarios



Fuente: Tabla 7.

Descripción: Muestra que el 16,7% está totalmente en desacuerdo, indicando que los trámites presentan retrasos innecesarios. El 30,6% manifiesta desacuerdo, lo que refleja una apreciación desfavorable respecto a la agilidad y eficiencia en la realización de los trámites. El 38,9% se mantiene neutral, lo que evidencia experiencias variables o falta de una opinión definida. El 13,9% está de acuerdo, señalando que los trámites se realizan sin retrasos. En conjunto, predominan las percepciones neutrales y desfavorables respecto a la agilidad del servicio.

Tabla 8.

Se aprovechan de manera adecuada los recursos disponibles.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
En desacuerdo	8	22,2	22,2	27,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	44,4	44,4	72,2
De acuerdo	7	19,4	19,4	91,7
Totalmente de acuerdo	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 6.

Se aprovechan de manera adecuada los recursos disponibles.



Fuente: Tabla 8.

Descripción: Muestra que el 5,6% está totalmente en desacuerdo, indicando un mal aprovechamiento de los recursos. El 22,2% está en desacuerdo, reflejando una percepción negativa sobre su uso. El 44,4% se mantiene neutral, lo que evidencia dudas o ausencia de datos. El 19,4% manifiesta aceptación, señalando que los recursos se utilizan adecuadamente. Finalmente, el 8,3% está totalmente de acuerdo, mostrando una valoración positiva. En conjunto, predomina una percepción neutral sobre el aprovechamiento de los recursos.

Tabla 9.

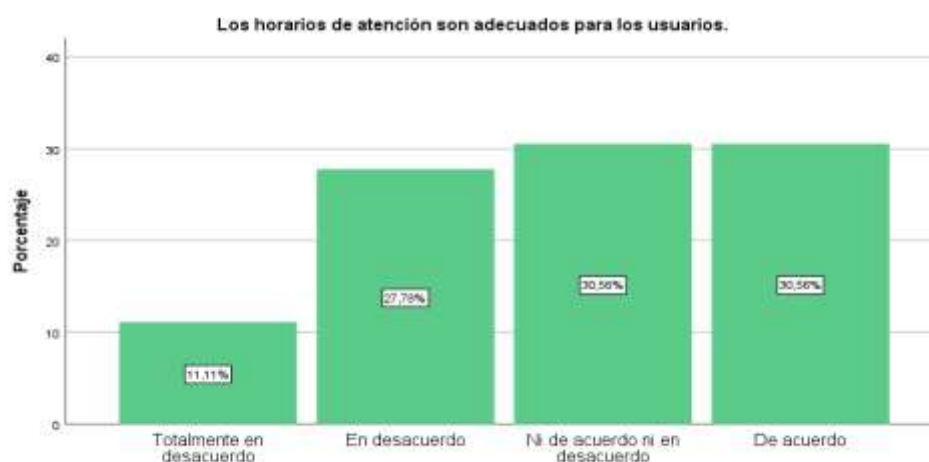
Los horarios de atención son adecuados para los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	10	27,8	27,8	38,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	30,6	30,6	69,4
De acuerdo	11	30,6	30,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 7.

Los horarios de atención son adecuados para los usuarios.



Fuente: Tabla 9.

Descripción: Muestra que el 11,1% está totalmente en desacuerdo, indicando que los horarios no son adecuados. El 27,8% está en desacuerdo, reflejando insatisfacción con la organización del horario. El 30,6% se mantiene neutral, lo que evidencia falta de una opinión definida. El 30,6% está de acuerdo, señalando que los horarios sí son adecuados. En conjunto, se observa una distribución equilibrada entre percepciones neutrales y positivas, aunque con presencia de opiniones negativas.

Tabla 10.

El servicio es accesible para toda la población que lo necesita.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	16,7	16,7	16,7
En desacuerdo	12	33,3	33,3	50,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	30,6	30,6	80,6
De acuerdo	5	13,9	13,9	94,4
Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 8.

El servicio es accesible para toda la población que lo necesita.



Fuente: Tabla 10.

Descripción: Refleja que el 16,7% de las personas consultadas está en total desacuerdo, lo que muestra que perciben que la atención brindada no es fácil de obtener por toda la población que la requiere. El 33,3% está en desacuerdo, evidenciando una percepción negativa respecto a las dificultades para acceder al servicio. El 30,6% permanece neutral, demostrando una opinión poco definida intermedia o incierta respecto a la facilidad de acceso a la atención ofrecida. Por otro lado, el 13,9% está de acuerdo, indicando que considera que la atención puede ser recibida por las personas que la necesitan. Finalmente, el 5,6% está totalmente de acuerdo, reflejando una valoración favorable, pero limitada, acerca del acceso general al servicio.

Tabla 11.

La infraestructura y los medios disponibles facilitan el acceso al servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	10	27,8	27,8	38,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	30,6	30,6	69,4
De acuerdo	11	30,6	30,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 9.

La infraestructura y los medios disponibles facilitan el acceso al servicio.



Fuente: Tabla 11.

Descripción: Muestra que el 11,1% presenta un rechazo completo, indicando que las condiciones físicas no facilitan la entrada a la atención. El 27,8% está en desacuerdo, reflejando deficiencias en los medios disponibles. El 30,6% se mantiene neutral, lo que evidencia incertidumbre en su valoración. El 30,6% está de acuerdo, señalando que la infraestructura sí facilita el acceso. En conjunto, predominan opiniones neutrales y positivas, aunque persisten percepciones negativas.

Tabla 12.

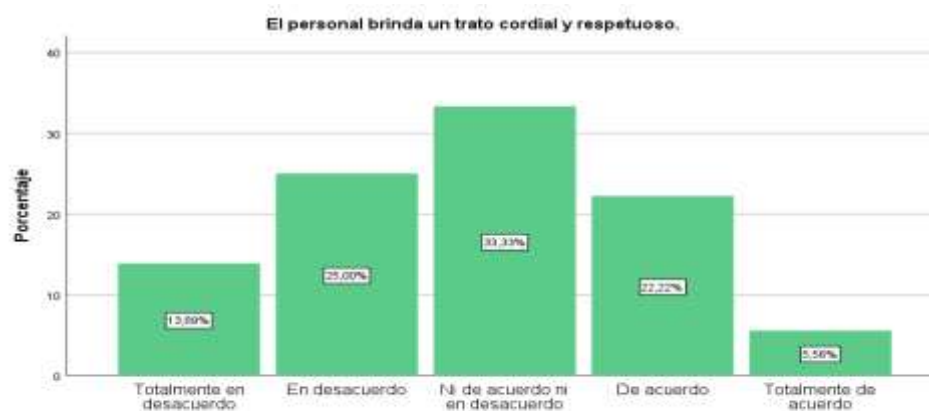
El personal brinda un trato cordial y respetuoso.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	13,9	13,9	13,9
En desacuerdo	9	25,0	25,0	38,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	33,3	33,3	72,2
De acuerdo	8	22,2	22,2	94,4
Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 10.

El personal brinda un trato cordial y respetuoso.



Fuente: Tabla 12.

Descripción: Muestra que el 13,9% está completamente inconforme, indicando que los trabajadores no ofrecen una atención cordial ni respetuosa. El 25,0% está en desacuerdo, reflejando insatisfacción con la atención recibida. El 33,3% se mantiene neutral, lo que evidencia experiencias variables o percepción indefinida. El 22,2% está de acuerdo, señalando un trato adecuado por parte del personal. Finalmente, el 5,6% está totalmente de acuerdo, mostrando una valoración positiva. En conjunto, predominan las percepciones neutrales y negativas.

Tabla 13.

La comunicación con el personal es clara y comprensible.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	16,7	16,7	16,7
En desacuerdo	8	22,2	22,2	38,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	27,8	27,8	66,7
De acuerdo	6	16,7	16,7	83,3
Totalmente de acuerdo	6	16,7	16,7	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 11.

La comunicación con el personal es clara y comprensible.



Fuente: Tabla 13.

Descripción: Muestra que el 16,7% está totalmente en desacuerdo, indicando que la comunicación no es clara ni comprensible. El 22,2% está en desacuerdo, reflejando dificultades en la comprensión de la información. El 27,8% se mantiene neutral, lo que evidencia opiniones distintas o dudas en su percepción. El 16,7% está de acuerdo, señalando que la comunicación es clara. Finalmente, el 16,7% está totalmente de acuerdo, mostrando una percepción positiva. En conjunto, existe una distribución equilibrada entre opiniones negativas, neutrales y positivas.

Tabla 14.

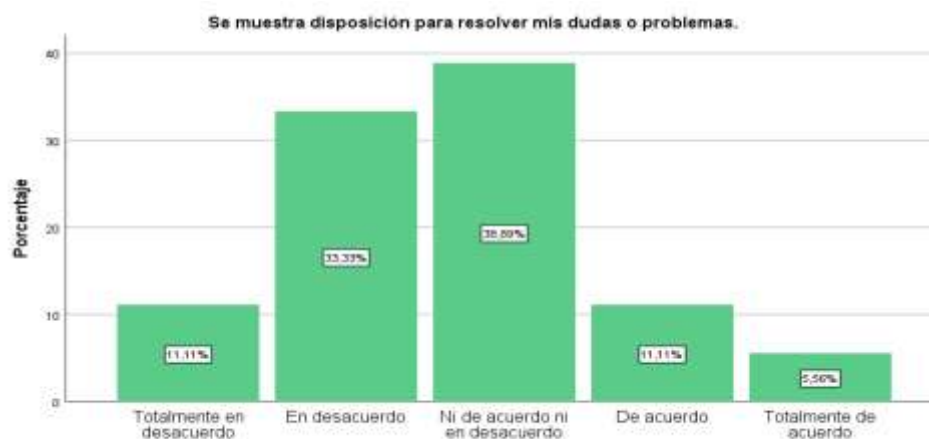
Se muestra disposición para resolver mis dudas o problemas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	12	33,3	33,3	44,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	38,9	38,9	83,3
De acuerdo	4	11,1	11,1	94,4
Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 12.

Se muestra disposición para resolver mis dudas o problemas.



Fuente: Tabla 14.

Descripción: muestra que el 11,1% está totalmente en desacuerdo, indicando que no percibe disposición del personal para resolver dudas o problemas. El 33,3% está en desacuerdo, reflejando insatisfacción con la atención brindada. El 38,9% se mantiene neutral, lo que evidencia experiencias variables o falta de una opinión definida. El 11,1% está de acuerdo, señalando que sí existe disposición del personal. Finalmente, el 5,6% está totalmente de acuerdo, mostrando una valoración positiva. En conjunto, predominan las percepciones neutrales y negativas.

Tabla 15.

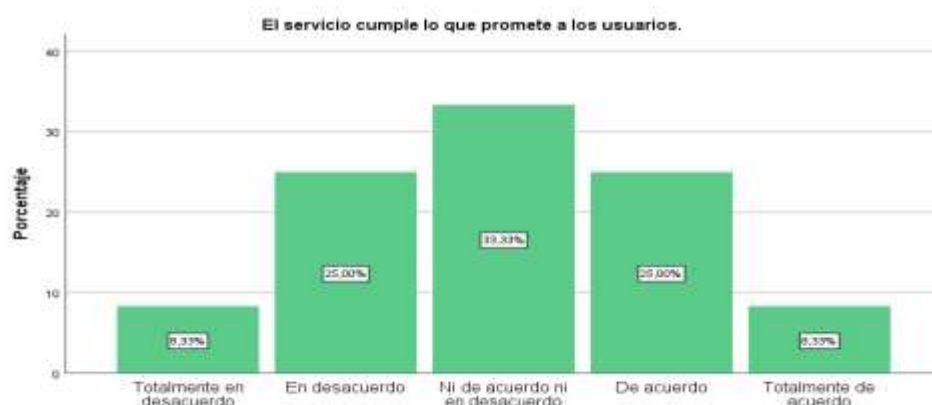
El servicio cumple lo que promete a los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	8,3	8,3	8,3
En desacuerdo	9	25,0	25,0	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	33,3	33,3	66,7
De acuerdo	9	25,0	25,0	91,7
Totalmente de acuerdo	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 13.

El servicio cumple lo que promete a los usuarios.



Fuente: Tabla 15.

Descripción: El 8,3% de los encuestados se encuentra completamente en desacuerdo, lo que indica que no percibe que el servicio cumpla lo prometido. El 25,0% está en desacuerdo, evidenciando insatisfacción con el cumplimiento de lo ofrecido. El 33,3% se mantiene neutral, lo que refleja incertidumbre o experiencias variadas. El 25,0% está de acuerdo, señalando que el servicio sí cumple con lo prometido. Finalmente, el 8,3% está totalmente de acuerdo, mostrando una percepción positiva alta respecto al cumplimiento de las promesas del servicio.

Tabla 16.

Se atienden mis solicitudes o reclamos con prontitud.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	10	27,8	27,8	38,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	30,6	30,6	69,4
De acuerdo	11	30,6	30,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 14.

Se atienden mis solicitudes o reclamos con prontitud.



Fuente: Tabla 16.

Descripción: Muestra que el 11,1% está totalmente en desacuerdo, indicando que las solicitudes o reclamos no se atienden con prontitud. El 27,8% está en desacuerdo, reflejando demoras en la atención. El 30,6% se mantiene neutral, lo que evidencia experiencias variables o falta de una percepción clara. El 30,6% está de acuerdo, señalando que sí se atienden con rapidez los reclamos. En conjunto, predominan percepciones neutrales y divididas entre opiniones negativas y positivas.

Tabla 17.

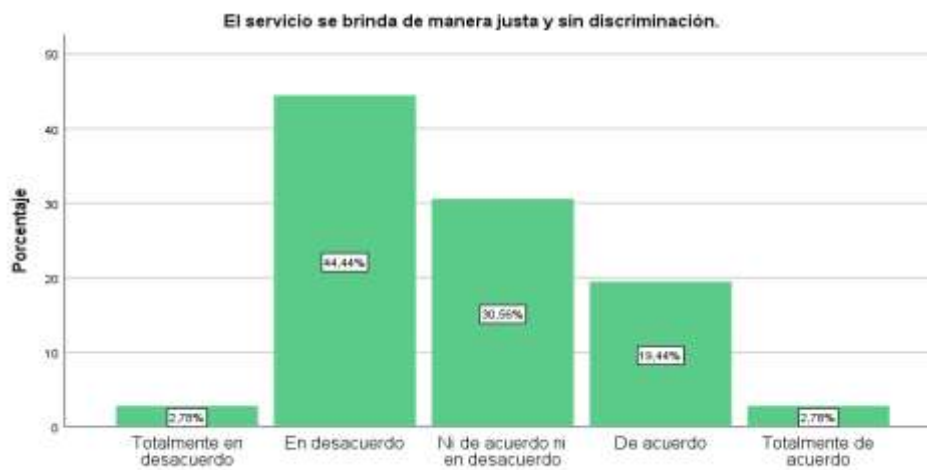
El servicio se brinda de manera justa y sin discriminación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
En desacuerdo	16	44,4	44,4	47,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	30,6	30,6	77,8
De acuerdo	7	19,4	19,4	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 15.

El servicio se brinda de manera justa y sin discriminación.



Fuente: Tabla 17.

Descripción: Muestra que el 2,8% está totalmente en desacuerdo, indicando percepción de trato injusto o discriminación. El 44,4% está en desacuerdo, reflejando una percepción negativa sobre la equidad del servicio. El 30,6% se mantiene neutral, lo que evidencia falta de una opinión definida o experiencias variadas. El 19,4% está de acuerdo, señalando que el servicio se brinda de manera justa. Finalmente, el 2,8% está totalmente de acuerdo, mostrando una percepción positiva sobre la ausencia de discriminación. En conjunto, predominan las opiniones negativas y neutrales.

Tabla 18.

El servicio que recibí cumplió con mis expectativas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	12	33,3	33,3	44,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	27,8	27,8	72,2
De acuerdo	8	22,2	22,2	94,4
Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 16.

El servicio que recibí cumplió con mis expectativas.



Fuente: Tabla 18.

Descripción: Muestra que el 11,1% de los participantes se encuentra completamente en desacuerdo, lo que indica que considera que el servicio recibido no cumplió en absoluto con sus expectativas. El 33,3% manifiesta una postura negativa, evidenciando insatisfacción con el grado de logro de lo esperado en el servicio. El 27,8% se mantiene neutral, lo que refleja una percepción intermedia o indefinida respecto a si el servicio logró satisfacer sus expectativas. Por otro lado, el 22,2% está de acuerdo, señalando que el servicio sí logró cumplir con sus expectativas en un nivel aceptable. Finalmente, el 5,6% está totalmente de acuerdo, mostrando un alto grado de satisfacción con el cumplimiento total de sus expectativas.

Tabla 19.

La información proporcionada fue clara y precisa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
En desacuerdo	10	27,8	27,8	30,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	27,8	27,8	58,3
De acuerdo	11	30,6	30,6	88,9
Totalmente de acuerdo	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 17.

La información proporcionada fue clara y precisa.



Fuente: Tabla 19.

Descripción: Muestra que el 2,8% expresa un rechazo completo, señalando que los datos brindados carecieron de claridad y exactitud. El 27,8% está en desacuerdo, reflejando deficiencias en la claridad de la información. El 27,8% se mantiene neutral, lo que evidencia falta de una percepción definida. El 30,6% está de acuerdo, señalando que la información fue clara. Finalmente, el 11,1% está totalmente de acuerdo, mostrando una valoración positiva. En conjunto, predominan las percepciones neutrales y positivas.

Tabla 20.

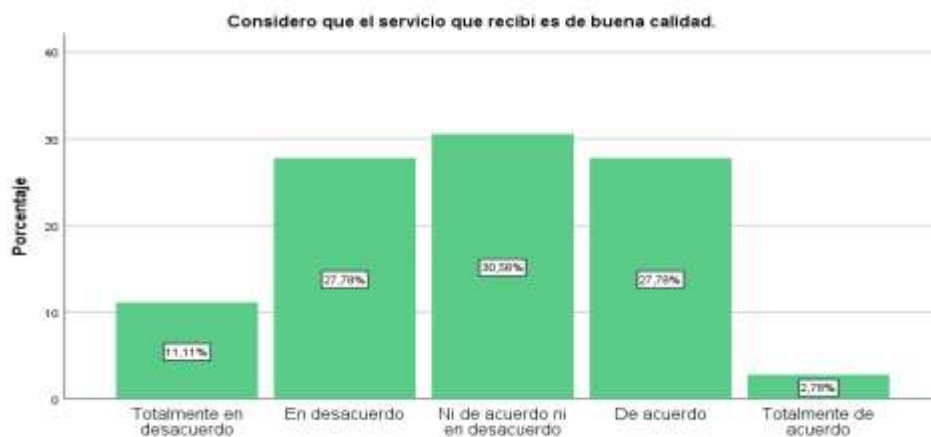
Considero que el servicio que recibí es de buena calidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	10	27,8	27,8	38,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	30,6	30,6	69,4
De acuerdo	10	27,8	27,8	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 18.

Considero que el servicio que recibí es de buena calidad.



Fuente: Tabla 20

Descripción: Muestra que el 11,1% está totalmente en desacuerdo, indicando que considera que el servicio no es de buena calidad. El 27,8% está en desacuerdo, reflejando insatisfacción con la calidad del servicio. El 30,6% se mantiene neutral, lo que evidencia una percepción intermedia o indefinida. El 27,8% está de acuerdo, señalando que el servicio sí es de buena calidad. Finalmente, el 2,8% está totalmente de acuerdo, mostrando una percepción positiva. En conjunto, predominan las percepciones neutrales y divididas entre opiniones negativas y positivas

Tabla 21.

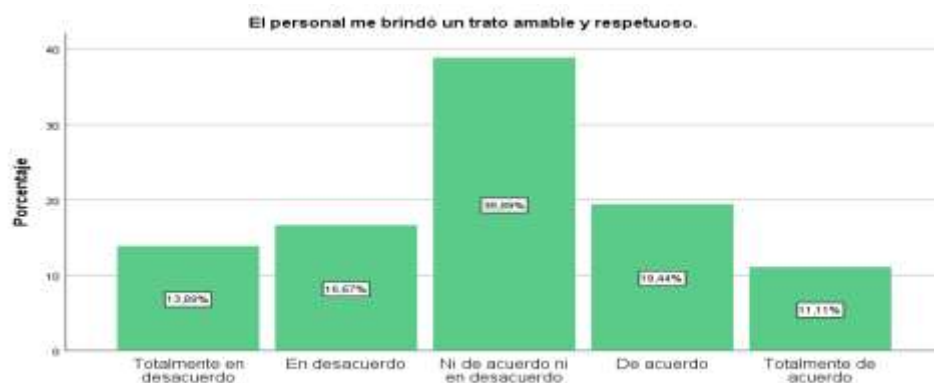
El personal me brindó un trato amable y respetuoso.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	13,9	13,9	13,9
En desacuerdo	6	16,7	16,7	30,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	38,9	38,9	69,4
De acuerdo	7	19,4	19,4	88,9
Totalmente de acuerdo	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 19.

El personal me brindó un trato amable y respetuoso.



Fuente: Tabla 21

Descripción: Muestra que el 13,9% de los participantes está completamente inconforme, lo que indica que muestra que el 13,9% presenta un rechazo total, indicando que los trabajadores no brindó una atención amable ni respetuosa. El 16,7% está en desacuerdo, reflejando insatisfacción con la atención recibida. El 38,9% se mantiene neutral, lo que evidencia experiencias variables o percepción indefinida. El 19,4% está de acuerdo, señalando un trato adecuado por parte del personal. Finalmente, el 11,1% está totalmente de acuerdo, mostrando una percepción positiva. En conjunto, predominan las opiniones neutrales y negativas.

Tabla 22.

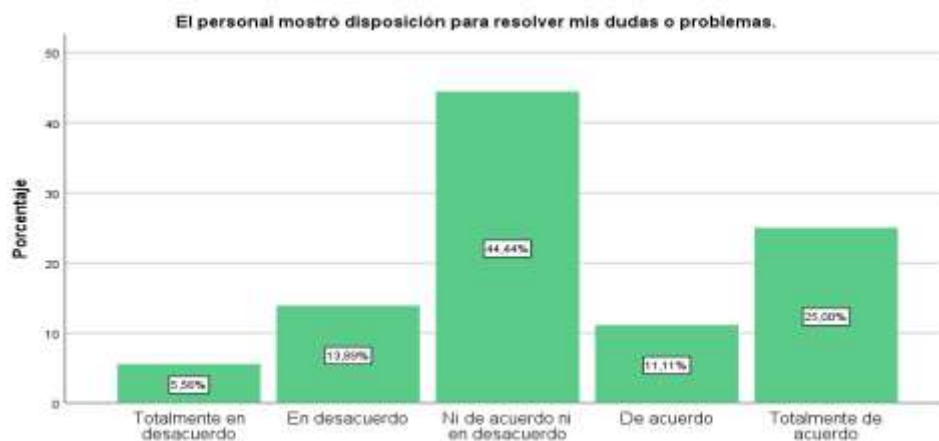
El personal mostró disposición para resolver mis dudas o problemas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
En desacuerdo	5	13,9	13,9	19,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	44,4	44,4	63,9
De acuerdo	4	11,1	11,1	75,0
Totalmente de acuerdo	9	25,0	25,0	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 20.

El personal mostró disposición para resolver mis dudas o problemas.



Fuente: Tabla 22

Descripción: Muestra que el 5,6% está totalmente en desacuerdo, indicando que el personal no mostró disposición para resolver dudas o problemas. El 13,9% está en desacuerdo, reflejando una percepción negativa sobre el apoyo recibido. El 44,4% se mantiene neutral, lo que evidencia experiencias variables o una opinión indefinida. El 11,1% está de acuerdo, señalando que el personal sí mostró disposición para ayudar. Finalmente, el 25,0% está totalmente de acuerdo, mostrando una valoración muy positiva. En conjunto, predomina una percepción neutral, seguida de una importante valoración positiva.

Tabla 23.

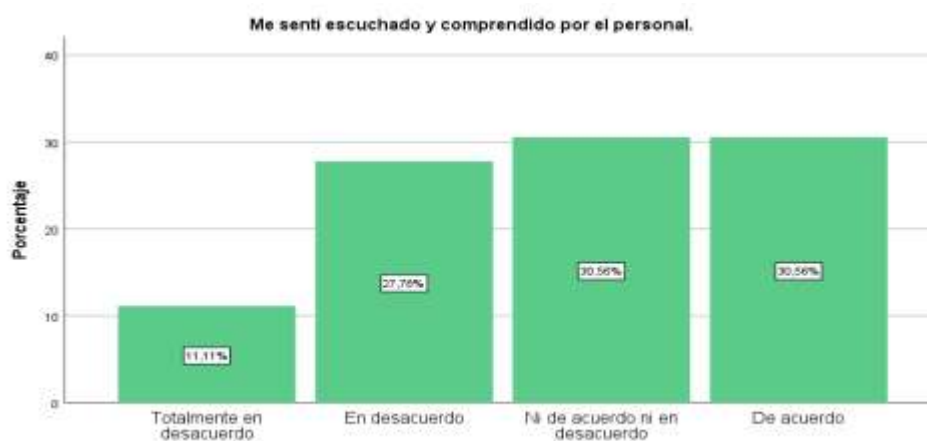
Me sentí escuchado y comprendido por el personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	10	27,8	27,8	38,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	30,6	30,6	69,4
De acuerdo	11	30,6	30,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 21.

Me sentí escuchado y comprendido por el personal.



Fuente: Tabla 23.

Descripción: Muestra que el 11,1% está totalmente en desacuerdo, indicando que no se sintió escuchado ni comprendido por el personal. El 27,8% está en desacuerdo, reflejando una percepción negativa sobre la atención recibida. El 30,6% se mantiene neutral, lo que evidencia experiencias variables o una opinión indefinida. El 30,6% está de acuerdo, señalando que sí se sintió escuchado y comprendido durante la atención. En conjunto, predominan las percepciones neutrales y se observa una distribución equilibrada entre opiniones negativas y positivas.

Tabla 24.

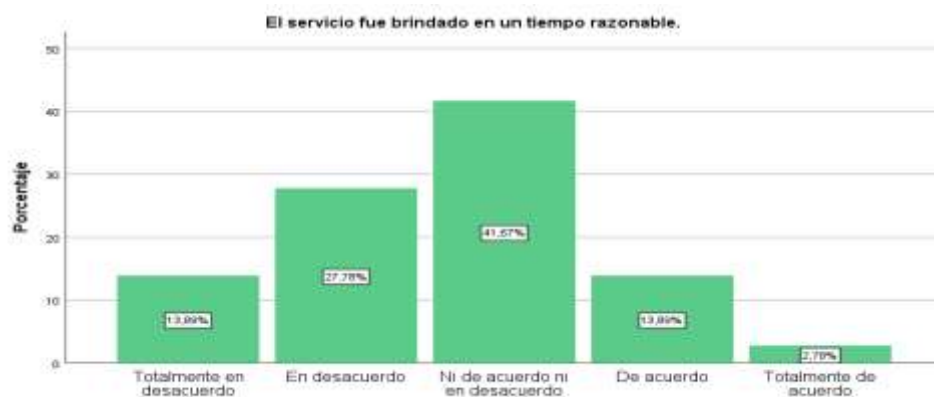
El servicio fue brindado en un tiempo razonable.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	13,9	13,9	13,9
En desacuerdo	10	27,8	27,8	41,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	41,7	41,7	83,3
De acuerdo	5	13,9	13,9	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 22.

El servicio fue brindado en un tiempo razonable.



Fuente: Tabla 24.

Descripción: Muestra que el 13,9% está totalmente en desacuerdo, indicando que el servicio no fue brindado en un tiempo razonable. El 27,8% está en desacuerdo, reflejando insatisfacción con la rapidez de la atención. El 41,7% se mantiene neutral, lo que evidencia experiencias variables o una opinión indefinida. El 13,9% está de acuerdo, señalando que el tiempo de atención fue adecuado. Finalmente, el 2,8% está totalmente de acuerdo, mostrando una percepción muy positiva. En conjunto, predomina una percepción neutral sobre la oportunidad del servicio.

Tabla 25.

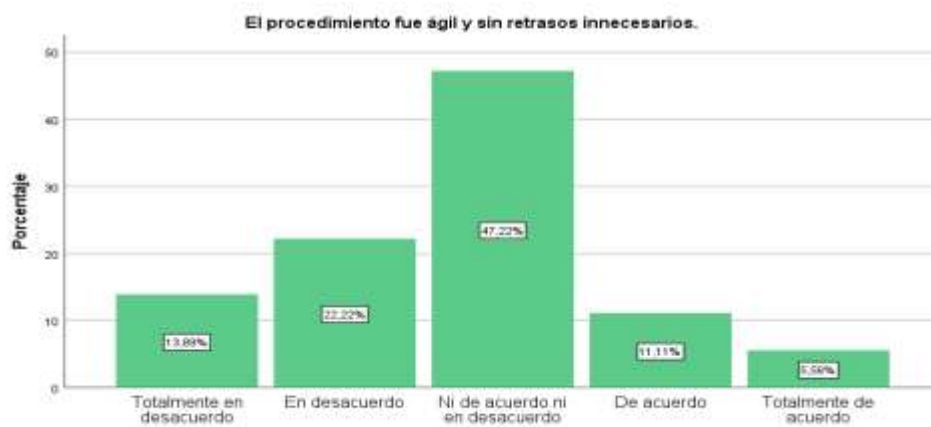
El procedimiento fue ágil y sin retrasos innecesarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	13,9	13,9	13,9
En desacuerdo	8	22,2	22,2	36,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	47,2	47,2	83,3
De acuerdo	4	11,1	11,1	94,4
Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 23.

El procedimiento fue ágil y sin retrasos innecesarios.



Fuente: Tabla 25.

Descripción: Muestra que el 13,9% está totalmente en desacuerdo, indicando que el procedimiento presentó retrasos innecesarios. El 22,2% manifiesta una postura desfavorable, evidenciando una opinión negativa sobre agilidad del proceso. El 47,2% se mantiene neutral, lo que evidencia experiencias variables o una opinión indefinida. El 11,1% está de acuerdo, señalando que el procedimiento fue ágil. Finalmente, el 5,6% está totalmente de acuerdo, mostrando una valoración positiva. En conjunto, predomina una percepción neutral respecto a la rapidez y eficiencia del procedimiento.

Tabla 26.

Estoy satisfecho con la rapidez con que se atendió mi solicitud.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	11	30,6	30,6	41,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	30,6	30,6	72,2
De acuerdo	7	19,4	19,4	91,7
Totalmente de acuerdo	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 24.

Estoy satisfecho con la rapidez con que se atendió mi solicitud.

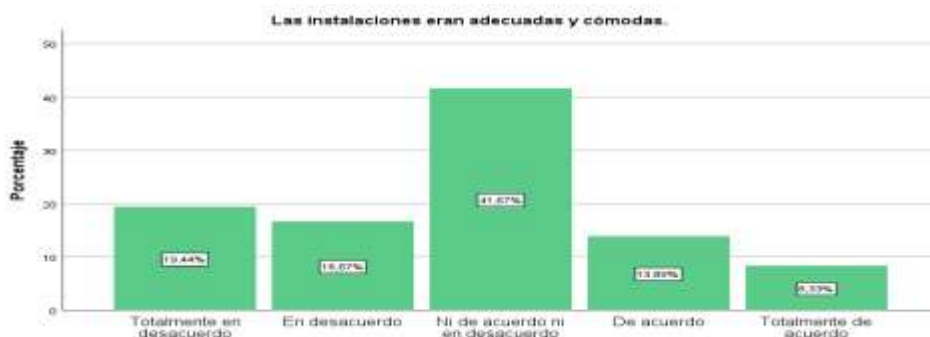


Fuente: Tabla 26.

Descripción: Muestra que el 11,1% de los participantes presenta un rechazo completo, lo que evidencia que no se encuentra satisfecho con la rapidez con la que se atendió su solicitud. El 30,6% está en desacuerdo, evidenciando una percepción negativa respecto a la velocidad de atención del servicio. El 30,6% se mantiene neutral, lo que refleja una percepción intermedia o experiencias variadas sobre la rapidez en la atención de sus solicitudes. Por otro lado, el 19,4% está de acuerdo, señalando que manifiesta conformidad con la rapidez de la asistencia brindada. Finalmente, el 8,3% está totalmente conforme, mostrando un elevado grado de satisfacción acerca de la agilidad con la que se atendieron sus solicitudes.

Tabla 27.*Las instalaciones eran adecuadas y cómodas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	19,4	19,4	19,4
En desacuerdo	6	16,7	16,7	36,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	41,7	41,7	77,8
De acuerdo	5	13,9	13,9	91,7
Totalmente de acuerdo	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Bases de datos SPSS.***Figura 25.***Las instalaciones eran adecuadas y cómodas.**Fuente: Tabla 27.*

Descripción: El 19,4% de los participantes está totalmente en desacuerdo, evidenciando que considera que los espacios no resultan apropiados ni cómodos para la atención del servicio. El 16,7% está en desacuerdo, evidenciando insatisfacción con las condiciones físicas del establecimiento. El 41,7% se mantiene neutral, lo que refleja una percepción intermedia o poco definida sobre la comodidad y adecuación de las instalaciones. Por otro lado, el 13,9% está de acuerdo, señalando que percibe que las instalaciones sí son adecuadas y cómodas. Finalmente, el 8,3% está totalmente de acuerdo,

lo que evidencia una percepción positiva respecto a las condiciones físicas del lugar donde se brinda el servicio.

Tabla 28.

Los recursos y materiales utilizados fueron apropiados para la atención.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	4	11,1	11,1	22,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	47,2	47,2	69,4
De acuerdo	4	11,1	11,1	80,6
Totalmente de acuerdo	7	19,4	19,4	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 26.

Los recursos y materiales utilizados fueron apropiados para la atención.



Fuente: Tabla 28.

Descripción: Muestra que el 11,1% está totalmente en desacuerdo, indicando que los recursos y materiales no fueron apropiados para la atención. Otro 11,1% está en desacuerdo, reflejando una percepción negativa sobre su adecuación. El 47,2% se mantiene neutral, lo que evidencia una opinión indefinida o experiencias variables. El 11,1% está de acuerdo, señalando que los recursos utilizados fueron adecuados. Finalmente, el 19,4% está totalmente de acuerdo, mostrando una valoración positiva. En

conjunto, predomina una percepción neutral sobre la idoneidad de los recursos y materiales empleados.

Tabla 29.

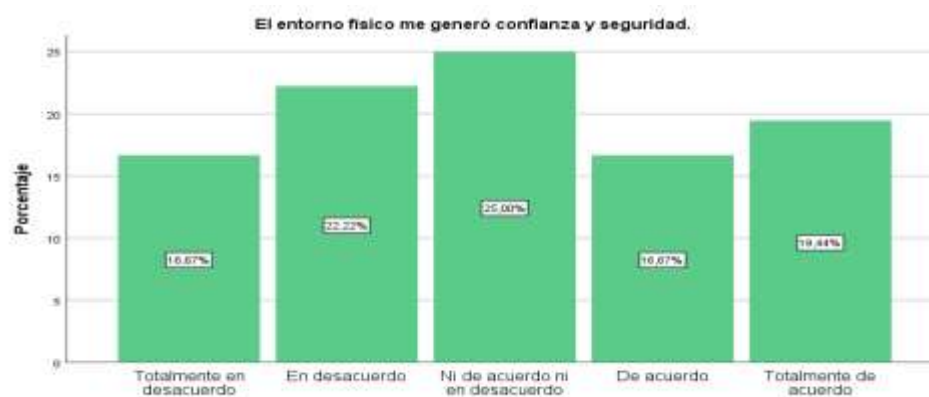
El entorno físico me generó confianza y seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	16,7	16,7	16,7
En desacuerdo	8	22,2	22,2	38,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	25,0	25,0	63,9
De acuerdo	6	16,7	16,7	80,6
Totalmente de acuerdo	7	19,4	19,4	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 27.

El entorno físico me generó confianza y seguridad.



Fuente: Tabla 29.

Descripción: Muestra que el 16,7% está totalmente en desacuerdo, indicando que el entorno físico no le generó confianza ni seguridad. El 22,2% está en desacuerdo, reflejando una percepción negativa sobre las condiciones del entorno. El 25,0% se mantiene neutral, lo que evidencia una opinión indefinida o experiencias variables. El 16,7% está de acuerdo, señalando que el entorno físico sí genera confianza y seguridad. Finalmente, el 19,4% está totalmente de acuerdo, mostrando una valoración positiva. En conjunto, las

percepciones se encuentran divididas entre opiniones negativas, neutrales y positivas.

Tabla 30.

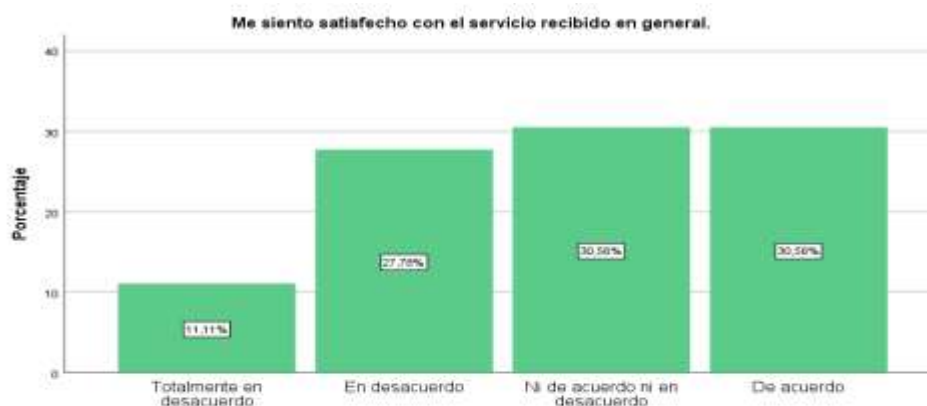
Me siento satisfecho con el servicio recibido en general.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	10	27,8	27,8	38,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	30,6	30,6	69,4
De acuerdo	11	30,6	30,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 28.

Me siento satisfecho con el servicio recibido en general.



Fuente: Tabla 30.

Descripción: Muestra que el 11,1% está totalmente en desacuerdo, indicando que no se siente satisfecho con el servicio recibido. El 27,8% está en desacuerdo, reflejando una percepción negativa sobre la atención brindada. El 30,6% se mantiene neutral, lo que evidencia una opinión indefinida o experiencias variables. El 30,6% está de acuerdo, señalando satisfacción con el servicio recibido. En conjunto, predominan las percepciones neutrales y se observa una distribución equilibrada entre

opiniones negativas y positivas respecto a la satisfacción general del servicio.

Tabla 31.

Recomendaría este servicio a otras personas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
En desacuerdo	7	19,4	19,4	22,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	52,8	52,8	75,0
De acuerdo	6	16,7	16,7	91,7
Totalmente de acuerdo	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 29.

Recomendaría este servicio a otras personas.



Fuente: Tabla 31.

Descripción: Muestra que el 2,8% está totalmente en desacuerdo con recomendar el servicio a otras personas. El 19,4% está en desacuerdo, evidenciando una baja intención de recomendación. El 52,8% se mantiene neutral, lo que indica indecisión o una valoración moderada del servicio. Por

otro lado, el 16,7% está de acuerdo y el 8,3% totalmente de acuerdo, reflejando disposición para recomendarlo. En general, predomina la postura neutral, seguida de una menor proporción de respuestas favorables a la recomendación del servicio.

Tabla 32.

Considero que volvería a solicitar este servicio en el futuro.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	10	27,8	27,8	38,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	30,6	30,6	69,4
De acuerdo	11	30,6	30,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Bases de datos SPSS.

Figura 30.

Considero que volvería a solicitar este servicio en el futuro.



Fuente: Tabla 32.

Descripción: Muestra que el 11,1% está totalmente en desacuerdo con volver a solicitar el servicio en el futuro. Asimismo, el 27,8% está en desacuerdo, reflejando una intención negativa de reutilizar el servicio. El 30,6% se mantiene neutral, evidenciando indecisión respecto a una futura

solicitud. Por otro lado, el 30,6% está de acuerdo, indicando disposición para volver a utilizar el servicio. En general, predominan las respuestas neutrales y favorables, aunque también se observa un porcentaje importante de opiniones negativas.

4.2. Resultados Inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

H1: Los valores obtenidos presentan una distribución con características normales.

H0: Los resultados obtenidos no presentan una distribución con características habituales.

Tabla 33

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	N	Sig.
Prestación del servicio	0.081	150	0.021
Calidad Técnica del servicio.	0.074	150	0.052
Eficiencia en la Atención.	0.095	150	0.001
Accesibilidad y Disponibilidad	0.069	150	0.089
Confiabilidad	0.087	150	0.013
Capacidad de Respuesta.	0.071	150	0.073
Satisfacción de los Usuarios.	0.098	150	0.000
Calidad del Servicio Recibido	0.083	150	0.018
Atención del Personal	0.075	150	0.049
Tiempo de Respuesta/eficiencia	0.070	150	0.081
Infraestructura y Recursos.	0.078	150	0.032
Satisfacción Global/percepción General	0.066	150	0.200

El análisis de Kolmogorov-Smirnov evidenció que la información recopilada no presenta una distribución normal, al presentar valores de significancia diferentes al criterio establecido. Por ello, se empleó el estadístico de

Spearman, una técnica no distributiva apropiada con el fin de determinar el vínculo entre los factores.

4.2.2. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

a. Planteamiento de la hipótesis

H1: Sí, se presenta una asociación favorable y relevante respecto a la prestación de atención y el agrado de los ciudadanos en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

H0: No se observa una asociación favorable ni significativa entre la prestación ofrecida ante la conformidad en los ciudadanos de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

b. Nivel de significancia

0.05

c. Estadígrafo de prueba

Rho de Spearman

d. Regla de decisión

Si $\text{Sig.} \leq 0.05$, se acepta H1 y se rechaza H0, lo cual demuestra que hay una asociación con relevancia estadística.

Si $\text{Sig.} > 0.05$, se acepta H0 y se rechaza H1, evidenciando la ausencia de existe respaldo estadístico para confirmar una correlación significativa.

Tabla 34

Correlación entre Prestación del Servicio y la Satisfacción de los usuarios

		Prestación del Servicio		Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Prestación del Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0.742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	0.742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

e. Conclusión estadística

El análisis de asociación mediante Spearman obtuvo un resultado Rho = 0.742 con una significancia estadística de Sig. = 0.000, mostrando un vínculo favorable y significativa respecto a la prestación de atención y la conformidad ciudadana. Por ello, se rechaza la hipótesis planteada como nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), verificando la relación entre ambas variables.

Prueba de hipótesis específica 1

a. Planteamiento de la hipótesis

H1: Se presenta un vínculo favorable y relevante entre la dimensión eficiencia técnica del servicio de la prestación del servicio y la dimensión valoración de la atención obtenida de la satisfacción de los usuarios. en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

H0: No existe un vínculo favorable y significativo entre la dimensión aspecto técnica de la atención de la atención brindada y la dimensión percepción del servicio recibido de la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

b. Nivel de significancia

0.05

c. Estadígrafo de prueba

Rho de Spearman

d. Regla de decisión

Si Sig. < 0.05, se rechaza H0 y se acepta H1, demuestra un vínculo con relevancia estadística entre los factores.

Si Sig. > 0.05, se acepta H0 y se rechaza H1, señalando que no existe información necesaria para demostrar una relación relevante.

Tabla 35.

Correlación entre Calidad técnica del Servicio y Calidad del servicio recibido

			Calidad técnica del Servicio	Calidad del servicio recibido
Rho de Spearman	Calidad técnica del Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,681
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Calidad del servicio recibido	Coeficiente de correlación	0,681	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

e. Conclusión estadística

El análisis estadístico mediante el coeficiente de Spearman evidenció un valor de $Rho = 0.681$ y un nivel de significancia de $Sig. = 0.000$, el cual se encuentra por debajo del criterio establecido ($\alpha = 0.05$). Estos resultados muestran un vínculo favorable y alto respecto al aspecto técnico del servicio y el nivel de atención recibida. Por ello, se valida la hipótesis alternativa ($H1$) y se descarta la hipótesis nula ($H0$), confirmando que ambos elementos mantienen una relación importante.

Prueba de hipótesis específica 2

a. Planteamiento de la hipótesis

$H1$: Se presenta una asociación favorable y significativa entre la dimensión eficiencia percibida de la prestación del servicio y la dimensión trato del personal en la conformidad de las personas atendidas en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

H0: No se presenta un vínculo favorable y significativo entre la dimensión eficiencia percibida de la prestación de la atención y la dimensión atención del personal en la conformidad de las personas atendidas en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

b. Nivel de significancia

0.05

c. Estadígrafo de prueba

Rho de Spearman

d. Regla de decisión

Si Sig. < 0.05, se rechaza H0 y se acepta H1, señalando que hay una relación relevante entre las variables evaluadas.

Si Sig. > 0.05, se acepta H0 y se rechaza H1, señalando que no se cuenta con pruebas estadística adecuadas para demostrar una relación relevante.

Tabla 36

Correlación entre Eficiencia percibida y Atención del Personal

		Eficiencia percibida		Atención del Personal
Rho de Spearman	Eficiencia percibida	Coeficiente de correlación	1,000	0,702
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Atención del Personal	Coeficiente de correlación	0,702	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	150	150

e. Conclusión estadística

Esta evaluación de asociación de Spearman presentó un valor Rho = 0.702 y una importancia estadística Sig. = 0.000, demostrando un vínculo

positivo y elevado entre la eficiencia percibida y la atención del personal. Por esta razón, se aprueba la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), verificando esta existencia de un vínculo relevante entre ambas dos variables.

Prueba de hipótesis específica 3

a. Planteamiento de la hipótesis

H1: Se presenta una asociación favorable y relevante entre la dimensión acceso y disponibilidad de la prestación ofrecida y la dimensión rapidez de atención/eficiencia de la comodidad de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

H0: No se presenta una asociación favorable y significativa entre el componente acceso y disponibilidad de la prestación de la atención y el componente rapidez de atención/eficiencia de la comodidad de los ciudadanos en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

b. Nivel de significancia

0.05

c. Estadígrafo de prueba

Rho de Spearman

d. Regla de decisión

Si Sig. < 0.05 se rechaza H0 y se acepta H1, lo que demuestra la presencia de una relación estadísticamente significativa.

Si Sig. > 0.05 se acepta H0 y se rechaza H1, lo que señala que no existe suficiente respaldo estadístico para confirmar una relación significativa.

Tabla 37

Correlación entre Accesibilidad, Disponibilidad y Tiempo de Respuesta/eficiencia

			Accesibilidad y Disponibilidad	Tiempo de Respuesta/eficiencia
Rho de Spearman	Accesibilidad y Disponibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,668
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Tiempo de Respuesta/eficiencia	Coeficiente de correlación	0,668	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

e. Conclusión estadística

El análisis de Spearman obtuvo $Rho = 0.668$ y $Sig. = 0.000$, evidenciando un vínculo favorable y elevado entre Accesibilidad, Disponibilidad y Tiempo de Respuesta/eficiencia. Por ello, se confirma la hipótesis de investigación (H_i) y se descarta la hipótesis nula (H_o), demostrando la existencia de un vínculo significativo entre estas dimensiones.

Prueba de hipótesis 4

a. Planteamiento de la hipótesis

H1: Se presenta una asociación favorable y relevante mediante la confiabilidad del servicio y la dimensión Infraestructura y Recursos de la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

H0: No se presenta un vínculo favorable y significativo entre la confiabilidad de la atención y el componente Infraestructura y Recursos de la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

b. Nivel de significancia

0.05

c. Estadígrafo de prueba

Rho de Spearman

d. Regla de decisión

Si Sig. < 0.05 se rechaza H0 y se acepta H1, confirmando la relación estadística significativa.

Si Sig. > 0.05 se acepta H0 y se rechaza H1 confirmando ausencia de datos necesarios para establecer un vínculo importante.

Tabla

38

Correlación entre el confiabilidad e Infraestructura y Recursos

			Confiabilidad	Infraestructura y Recursos
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,668
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Infraestructura y Recursos	Coeficiente de correlación	0,668	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

e. Conclusión estadística

El análisis de Spearman presentó un valor Rho = 0.668 y Sig. = 0.000, mostrando una asociación favorable elevada con la confiabilidad, la

infraestructura y recursos. Por ello, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), comprobando la presencia de un vínculo importante entre ambos elementos.

Prueba de hipótesis específica 5

a. Planteamiento de la hipótesis

H1: Se presenta una asociación favorable entre la capacidad de atención del servicio y el nivel de conformidad general de los ciudadanos en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

H0: No se presenta una asociación favorable entre la capacidad de atención del servicio y el nivel de conformidad general de los ciudadanos en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

b. Nivel de significancia

0.05

c. Estadígrafo de prueba

Rho de Spearman

d. Regla de decisión

Si Sig. < 0.05, se descarta H0 y se valida H1, confirmando la presencia de una asociación estadísticamente importante.

Si Sig. > 0.05, se admite H0 y se rechaza H1, menciona que no se cuenta con datos estadísticos suficientes para comprobar un vínculo significativo.

Tabla 39

Correlación entre la Capacidad de Respuesta y Satisfacción Global / Percepción General

		Capacidad de Respuesta		Satisfacción Global / Percepción General
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	0,781
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción Global / Percepción General	Coeficiente de correlación	0,781	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

e. Conclusión estadística

El análisis de Spearman obtuvo $Rho = -0.781$ y $Sig. = 0.000$, evidenciando un vínculo relevante entre la capacidad de respuesta y la valoración global/percepción general. Por ello, se valida la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), confirmando la presencia de una asociación estadística entre ambos elementos.

4.3. Presentación y discusión de resultados

El propósito central del estudio fue establecer vínculo entre la atención brindada y la conformidad de las personas atendidas en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba–Tarma durante el periodo 2026. Los hallazgos obtenidos a través del estadístico Rho de Spearman mostraron un vínculo favorable elevado y relevante estadísticamente ($\rho = 0,742$; $p = 0,000$), lo que evidencia que una adecuada prestación de la atención se vincula con mayores niveles de conformidad de las personas atendidas. Por ello, se acepta la hipótesis planteada

y se descarta la hipótesis nula, confirmándose que la prestación del servicio influye en la satisfacción de los ciudadanos.

Los hallazgos obtenidos guardan relación con el estudio realizado por Dewi y Wahyuni (2023), quienes determinaron que la atención pública de calidad, principalmente en elementos como eficiencia, confiabilidad y respuesta oportuna, influye de manera relevante en la conformidad de los usuarios. Los autores sostienen que cuando las instituciones públicas ofrecen servicios oportunos, accesibles y orientados al ciudadano, se fortalece la valoración positiva de los usuarios sobre el funcionamiento institucional. Esta afirmación guarda estrecha relación con los resultados obtenidos en la Municipalidad Distrital de Acobamba, donde la entrega eficiente de la atención se traduce en una mayor conformidad de los usuarios.

Del mismo modo, los hallazgos coinciden con lo señalado por Tsai, Lin y Chen (2024), quienes demostraron que la excelencia del servicio constituye el principal predictor de la conformidad de los usuarios en programas de apoyo comunitario desarrollados en Taiwán. Los autores resaltan que la atención personalizada, la claridad en los procesos y la eficacia administrativa incrementan.

Discusión del primer objetivo específico de la investigación fue establecer el vínculo del aspecto técnico en la atención, percepción en el servicio recibido por las personas atendidas de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba–Tarma. Los hallazgos alcanzados a través del estadístico Rho de Spearman evidenciaron un vínculo favorable de magnitud moderadamente alta ($\rho = 0,681$) y estadísticamente significativa ($p = 0,000$), lo que demuestra que la mejora en los aspectos técnicos del servicio se relaciona directamente con una percepción más favorable sobre la atención brindada a los usuarios.

Este resultado permite afirmar que elementos como el dominio técnico del personal, el cumplimiento de los trámites establecidos, la correcta aplicación de las disposiciones actuales y la habilidad profesional para resolver las necesidades de los ciudadanos fortalecen significativamente la valoración del servicio recibido. Por ello, cuanto mayor es la calidad técnica con que se ejecutan los procesos

institucionales, mayor es la valoración positiva que realizan los usuarios respecto al servicio brindado.

Los hallazgos recolectados figuran en el estudio de Dewi y Wahyuni (2023), los cuales concluyeron que el nivel técnico y el buen desempeño en la entrega de los servicios públicos constituyen componentes esenciales para mejorar la satisfacción y la confianza de la comunidad. Los autores sostienen que la correcta ejecución de los procesos administrativos, junto con la capacidad técnica del personal, incrementa la valoración del servicio y fortalece la legitimidad de los organismos públicos.

Asimismo, los resultados coinciden con Tsai, Lin y Chen (2024), quienes identificaron que la preparación del personal y la estandarización de los procedimientos administrativos representan factores determinantes para la percepción positiva de los usuarios en programas de apoyo comunitario. Según estos investigadores, cuando los servidores públicos demuestran conocimiento, profesionalismo y capacidad para resolver oportunamente las demandas ciudadanas, aumenta significativamente la valoración del servicio recibido, situación que también se evidencia en la presente investigación.

Los resultados guardan relación con el estudio desarrollado por Romero-Subia (2022) en Ecuador, quien encontró que la apreciación de la atención municipal depende, en gran parte, del desempeño técnico de los procesos administrativos y del cumplimiento de los criterios institucionales. El autor concluye que una adecuada organización de los procedimientos internos mejora la experiencia del ciudadano y fortalece la confianza en la gestión municipal, aspecto que coincide con los resultados obtenidos en la Municipalidad Distrital de Acobamba.

En el ámbito internacional, también se observa concordancia con la investigación de Sánchez y Guzmán (2024), quienes evidenciaron que el nivel técnico de la atención públicos básicos representa un elemento clave para la conformidad de los usuarios atendidos en México. Los investigadores señalan que un buen funcionamiento operativo, el seguimiento de los procedimientos y la capacidad institucional para brindar soluciones oportunas generan una percepción favorable del servicio,

confirmando la importancia de fortalecer las capacidades técnicas de las entidades públicas.

En el contexto nacional, los hallazgos coinciden con María Elena Terrazas Salas (2023), quien determinó que la excelencia en la atención mantiene una asociación positiva y relevante con la conformidad de las personas atendidas de una municipalidad de Arequipa. La autora señala que el conocimiento técnico del personal, el cumplimiento de los procedimientos institucionales y la seguridad en la atención constituyen elementos clave para la percepción favorable de los ciudadanos, resultados que respaldan los obtenidos en el presente estudio.

De igual manera, Alberto Alejandro Meza Alcántara (2022) concluyó que la calidad técnica del servicio brindado por la Oficina de Atención al Ciudadano de una municipalidad de la Selva Central influye significativamente con la percepción de los usuarios. El autor sostiene que el profesionalismo del personal, la correcta orientación y el cumplimiento de los procesos administrativos fortalecen la confianza ciudadana, evidenciando una estrecha relación con los resultados encontrados en esta investigación.

Los resultados también presentan similitud con el estudio de Eliana Milagros Paucarima Franco (2023), quien encontró que la calidad del servicio del Programa Social Juntos depende, entre otros factores, de la competencia técnica del personal responsable de la atención a los beneficiarios. La autora concluye que la preparación profesional y el cumplimiento eficiente de las funciones institucionales mejoran la valoración del servicio brindado y la conformidad de los usuarios.

Asimismo, Llana (2023) identificó que la calidad técnica constituye una dimensión fundamental para explicar la satisfacción ciudadana en un distrito de Lima, destacando que la correcta ejecución de los procedimientos administrativos fortalece la percepción positiva del servicio municipal. Estos resultados respaldan los datos encontrados en este estudio.

A nivel regional, el estudio de Huarcaya Ccama (2024) evidenció que el aspecto técnico del servicio municipal mantiene un vínculo relevante con la percepción de los ciudadanos sobre el servicio en el distrito de Ccochaccasa. Huancavelica. El autor sostiene que el desarrollo de habilidades del personal y la mejora continua de las actividades internas incrementan la confianza de los habitantes en la administración municipal, resultados que guardan estrecha concordancia con la presente investigación.

Finalmente, los resultados también encuentran respaldo en el estudio de Revilla Galdo y Navarro Guadalupe (2023), quienes concluyeron que el desempeño técnico de la atención constituye un factor relevante para explicar la comodidad del ciudadano en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del departamento de Junín. Aunque el contexto corresponde al sector salud, los autores destacan que la competencia profesional, la precisión en los procedimientos y la adecuada organización institucional favorecen una percepción más positiva del servicio, coincidiendo con los resultados encontrados en este estudio.

En síntesis, la asociación favorable y relevante ($\rho = 0,681$; $p = 0,000$) confirma que el nivel técnico de la atención representa un componente esencial de la valoración del servicio recibido. Estos hallazgos son coherentes con la evidencia empírica internacional, nacional y regional, y refuerzan la necesidad de que la Municipalidad Distrital de Acobamba fortalezca permanentemente las competencias técnicas de su personal, estandarice sus procedimientos y consolide una cultura organizacional enfocada en el perfeccionamiento constante, su finalidad es brindar atenciones públicas con mayor calidad y responder de manera adecuada a los requerimientos de la población.

Discusión del segundo objetivo específico La finalidad específica planteada en la investigación fue establecer el vínculo entre la eficiencia percibida por la atención del personal en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba–Tarma. La información obtenida mediante estadísticas de Rho de Spearman mostró una asociación favorable alta ($\rho = 0,702$) y estadísticamente significativa ($p = 0,000$), lo que demuestra que un mejor desempeño en la atención

se relaciona con una valoración más favorable de la atención brindada por el personal. Por ello, se valida la hipótesis específica correspondiente, al comprobarse que la eficiencia en la atención constituye un elemento determinante de la valoración de las personas atendidas respecto al nivel de atención. Este resultado evidencia que la rapidez en los procedimientos administrativos, el cumplimiento de los plazos establecidos, la adecuada orientación al usuario y la capacidad de resolver oportunamente las solicitudes fortalecen significativamente la percepción positiva del desempeño del personal. En otras palabras, cuando los ciudadanos reciben una atención eficiente, consideran que el personal actúa con mayor profesionalismo, compromiso y vocación de servicio. Los hallazgos encontrados coinciden con los hallazgos de ****Dewi y Wahyuni (2023)****, concluyeron que la eficiencia operativa y la rapidez de atención del personal público constituyen factores esenciales para incrementar la satisfacción de la comunidad. Según estos autores, la disminución de demoras, la simplificación de procedimientos y la atención oportuna fortalecen la confianza de los ciudadanos y favorecen la valoración del servicio público. Asimismo, los hallazgos coinciden con ****Tsai, Lin y Chen (2024)****, quienes demostraron que la eficiencia administrativa y el desempeño del personal representan los principales determinantes de la valoración del servicio por parte de los usuarios de programas comunitarios. Los autores sostienen que el profesionalismo, la capacidad técnica y la rapidez en la atención brindan una experiencia favorable a los beneficiarios, aspecto que también se evidencia en la presente investigación. De igual manera, los hallazgos presentan similitud con el estudio de Romero -Subia (2022), el cual estableció que la satisfacción ciudadana está influenciada principalmente por la eficiencia con la que las municipalidades gestionan sus procesos internos y de la capacidad del personal para brindar soluciones oportunas. El autor señala que una atención eficiente fortalece la imagen institucional y aumenta la seguridad de la población hacia las entidades locales. Los resultados también son coherentes con ****Sánchez y Guzmán (2024)****, quienes evidenciaron que la eficiencia administrativa constituye uno de los factores con mayor influencia en la conformidad de las personas atendidas de los servicios públicos en México. Los autores concluyen que los ciudadanos valoran

especialmente la atención oportuna, la explicación adecuada de la información y la disposición del personal para atender sus requerimientos. En el contexto peruano, los hallazgos coinciden con ****María Elena Terrazas Salas (2023)****, quien determinó que la eficiencia en la atención y el desempeño del personal mantienen una relación significativa con la conformidad de los ciudadanos atendidos en una municipalidad de Arequipa. Esta autora sostiene la atención oportuna, el trato cordial y el cumplimiento de los procedimientos administrativos incrementan significativamente la percepción positiva del servicio. Asimismo, los resultados respaldan la investigación de ****Alberto Alejandro Meza Alcántara (2022)****, quien concluyó que la atención eficiente brindada por la Oficina de Atención al Ciudadano de una municipalidad de la Selva Central mejora la satisfacción de los usuarios. El estudio destaca que la rapidez en la atención, la adecuada orientación y la capacidad resolutoria del personal constituyen elementos fundamentales para fortalecer la confianza de la población. Los hallazgos también guardan similitud con la investigación desarrollada por ****Eliana Milagros Paucarima Franco (2023)****, quien encontró que la eficiencia del personal responsable del Programa Social Juntos influye positivamente en la apreciación del nivel de atención ofrecida. La autora destaca que el compromiso institucional, el trato individualizado y la solución efectiva de las consultas incrementan el agrado de los beneficiarios. En la misma línea, ****Llana (2023)**** concluyó que la capacidad de atención del personal constituye una de las dimensiones con mayor influencia sobre la satisfacción ciudadana en un distrito de Lima, resaltando que la eficiencia administrativa y la actitud de servicio fortalecen la percepción positiva de los usuarios. A nivel regional, Huarcaya Ccama (2024) evidenció que la eficiencia de la atención municipal se relaciona de manera relevante con la conformidad ciudadana, destacando que la mejora de procesos y capacidades del personal favorece una mejor percepción del servicio. Finalmente, los hallazgos también coinciden con ****Revilla Galdo y Navarro Guadalupe (2023)****, quienes determinaron que la atención oportuna y eficiente del personal representa un factor clave relacionado con la satisfacción de los pacientes del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas de Junín. Aunque el estudio corresponde al ámbito de la salud, sus resultados demuestran que la

eficiencia, la comunicación efectiva y el trato humanizado representan componentes esenciales de la prestación brindada en cualquier entidad pública. En síntesis, el vínculo favorable y elevado ($\rho = 0,702$; $p = 0,000$) confirma que la eficiencia en la atención mejora la percepción del servicio brindado. Estos hallazgos muestran la importancia de fortalecer las capacidades del personal y optimizar los procesos para ofrecer una atención pública eficiente y orientada al ciudadano.

Discusión El tercer objetivo específico. El tercer propósito específico del estudio tuvo como objetivo establecer el vínculo entre la confiabilidad del servicio brindado y la percepción sobre la infraestructura y recursos por parte de los ciudadanos de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba–Tarma. Los valores obtenidos mediante la prueba Rho de Spearman mostraron un vínculo favorable moderadamente elevado y relevante ($\rho = 0,668$; $p = 0,000$), validando la suposición particular propuesta. Este hallazgo evidencia que una mayor percepción de confiabilidad del servicio se relaciona con una valoración más positiva de la infraestructura, recursos y medios disponibles. Asimismo, demuestra que la confianza institucional no solo depende de los procesos administrativos, sino también de disponer de ambientes adecuados, elementos funcionales y recursos suficientes para brindar una atención eficiente a los ciudadanos. En consecuencia, la infraestructura y los recursos fortalecen la seguridad de los ciudadanos en la administración estatal.

Los resultados coinciden con el estudio de Dewi y Wahyuni (2023), quienes señalaron que la calidad del servicio público mejora cuando las instituciones disponen de recursos adecuados y procesos confiables que permiten una atención eficiente. Los autores destacan que la confianza del usuario aumenta al percibir que la entidad cuenta con los medios necesarios para cumplir sus funciones. Bajo esta perspectiva, los hallazgos del estudio realizado evidencian que la confiabilidad y la infraestructura se relacionan como factores complementarios en la valoración del servicio.

Asimismo, los resultados se relacionan con el estudio de Tsai, Lin y Chen (2024), quienes determinaron que la infraestructura, el equipamiento y contar con medios

disponibles fortalecen la apreciación de la atención y credibilidad de los ciudadanos en programas comunitarios. Los autores señalan que la mejora de los recursos físicos y tecnológicos favorece la eficiencia institucional y genera mayor seguridad en la habilidad de atención. Asimismo, esta investigación confirma que mejores condiciones institucionales incrementan la valoración de seguridad en la atención.

De igual manera, los resultados coinciden con Romero-Subia (2022), quien determinó que la confianza ciudadana en los servicios municipales depende de la capacidad institucional para brindar una atención organizada y respaldada por recursos adecuados. El autor señala que las deficiencias en infraestructura, equipamiento y tecnología pueden afectar la apreciación del nivel de atención. Planteamientos se relacionan con los resultados obtenidos en la Municipalidad Distrital de Acobamba.

En la misma línea, Sánchez y Guzmán (2024) demostraron que contar con infraestructura y recursos adecuados es fundamental para asegurar servicios públicos confiables. Los autores señalan que las instituciones con mejores condiciones físicas, equipamiento y organización generan mayor confianza y satisfacción en los usuarios. Estos hallazgos coinciden con este estudio, donde el vínculo positivo entre las dos dimensiones evidencia la importancia de fortalecer la capacidad institucional.

A nivel nacional, los resultados coinciden con Terrazas Salas (2023), quien evidenció un vínculo relevante entre el nivel del servicio y la conformidad de los ciudadanos en una municipalidad de Arequipa. La autora destaca que la confiabilidad del servicio mejora cuando la institución cuenta con infraestructura adecuada y recursos suficientes, lo cual se relaciona con los hallazgos obtenidos del presente estudio.

Asimismo, esto coincide con Meza Alcántara (2022), quien determinó que la confiabilidad del servicio municipal depende del trabajo del equipo y de la disponibilidad de medios materiales, tecnológicos y administrativos. El autor

destaca que la mejora de los recursos institucionales fortalece la confianza ciudadana y favorece una mejor percepción del servicio.

De igual manera, los resultados coinciden con Paucarima Franco (2023), quien determinó que el acceso a medios y la organización interna influyen favorablemente en la valoración de la atención del Programa Social Juntos. La autora señala que una infraestructura adecuada permite una atención eficiente y fortalece la confianza de los usuarios, aspecto similar a lo encontrado en esta investigación.

En el ámbito de Lima, Llana (2023) determinó que la infraestructura institucional es un factor relevante del nivel de atención, ya que favorece la continuidad de la atención y fortalece la confianza de los usuarios. Estos hallazgos respaldan la presente investigación y resaltan la necesidad de mejorar los recursos institucionales para optimizar los servicios públicos.

A nivel regional, los resultados coinciden con Huarcaya Ccama (2024), quien evidenció un vínculo relevante entre el nivel de atención municipal y la conformidad ciudadana en Ccochaccasa, Huancavelica. El autor señala que contar con infraestructura, equipamiento y recursos administrativos adecuados fortalece la seguridad de los habitantes en la administración municipal. Esta similitud resalta la importancia de fortalecer los aspectos institucionales para optimizar la valoración ciudadana.

Finalmente, los resultados se relacionan con el estudio de Revilla Galdo y Navarro Guadalupe (2023), quienes determinaron que las instalaciones, los materiales y los medios existentes son factores clave para fortalecer la seguridad y conformidad de los ciudadanos en el sector público. Aunque su investigación se realizó en el ámbito de salud, evidencia que estos elementos contribuyen a mejorar el nivel de atención y la percepción de los ciudadanos.

En conclusión, el vínculo favorable moderadamente elevado ($p = 0,668$; $p = 0,000$) muestra que existe un vínculo relevante entre la confianza en la atención y la infraestructura institucional en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad

Distrital de Acobamba–Tarma. Estos resultados respaldan lo planteado por la evidencia científica internacional, nacional y regional, la cual señala que la confianza de los ciudadanos no se construye únicamente a partir del desempeño del personal, sino también mediante las condiciones físicas, administrativas y organizacionales que respaldan la entrega del servicio. Por ello, el fortalecimiento de la infraestructura, la actualización del equipamiento y la adecuada disponibilidad de recursos deben ser considerados acciones fundamentales para promover una gestión pública enfocada en brindar servicios de alto nivel, eficaces y enfocados en atender los requerimientos de los usuarios.

Discusión del cuarto objetivo específico El estudio fue plantear el vínculo entre la confiabilidad de la atención y la apreciación de la infraestructura y los recursos disponibles en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba–Tarma. Los hallazgos encontrados mediante la estadística de Rho de Spearman mostraron la presencia de esta asociación moderadamente alta ($\rho = 0,624$; $p = 0,000$), demostrando que una mayor confiabilidad en la prestación del servicio se relaciona con una mejor valoración de las condiciones físicas, recursos y medios utilizados para la atención de los usuarios.

Estos resultados permiten interpretar que, cuando los ciudadanos perciben que la institución cumple con lo ofrecido, brinda información adecuada, aplica correctamente sus procedimientos y mantiene una atención constante, también generan una percepción favorable sobre la infraestructura, equipamiento, espacios de atención y recursos tecnológicos disponibles. En ese sentido, la confiabilidad del servicio no depende exclusivamente del desempeño del personal, sino también del soporte institucional que permite proporcionar un servicio eficiente y con altos estándares de calidad.

Estos resultados coinciden con Dewi y Wahyuni (2023), quienes señalaron que la confianza en la atención representa un factor esencial del grado de certeza hacia el público y se fortalece mediante la disponibilidad de recursos adecuados y procesos

organizacionales eficientes. Según los autores, la confianza del usuario aumenta cuando la institución dispone de los medios necesarios para responder a sus necesidades, aspecto relacionado con los resultados obtenidos en esta investigación.

Asimismo, Tsai, Lin y Chen (2024) identificaron que la infraestructura institucional, los recursos disponibles y la adecuada organización del servicio fortalecen la confiabilidad percibida por los usuarios. Los autores destacan que contar con ambientes apropiados y recursos suficientes favorece la eficiencia del servicio y genera mayor confianza en la gestión institucional.

De igual manera, Romero-Subia (2022) concluyó que la confiabilidad de los servicios municipales está vinculada tanto al cumplimiento de los procedimientos como a la disponibilidad de infraestructura y recursos adecuados para atender oportunamente a la ciudadanía. El autor resalta que las limitaciones en recursos físicos y tecnológicos pueden influir en la valoración del nivel de atención brindado.

Esta misma línea, Sánchez y Guzmán (2024) evidenciaron que la infraestructura y los recursos institucionales son factores determinantes para garantizar servicios públicos confiables, debido a que las instituciones con mejores condiciones físicas, equipamiento y organización generan mayor confianza en los usuarios.

En el contexto nacional, los hallazgos guardan relación con Terrazas Salas (2023), quien determinó que la confiabilidad del servicio se encuentra asociada con la infraestructura, el cumplimiento de procesos y la disponibilidad de recursos institucionales. La autora señala que una adecuada infraestructura favorece la apreciación del servicio y la conformidad de los ciudadanos.

Asimismo, Meza Alcántara (2022) identificó que la confiabilidad del servicio depende tanto del desempeño del personal como de la existencia de medios tecnológicos, materiales y espacios adecuados, elementos que fortalecen la confianza ciudadana en la gestión municipal.

Por otro lado, Paucarima Franco (2023) estableció que la disponibilidad de recursos y la organización del servicio influyen positivamente en la valoración de la seguridad en los ciudadanos del Programa Social Juntos, debido a que permiten una atención más eficiente. Del mismo modo, Llana (2023) concluyó que la infraestructura y los recursos disponibles son elementos relevantes del nivel de atención municipal, debido a que favorecen la continuidad de la atención y fortalecen la confianza ciudadana.

A nivel regional, Huarcaya Ccama (2024) evidenció que la infraestructura y los recursos municipales tienen una relación significativa con la confiabilidad percibida por los usuarios, destacando que la mejora de ambientes, tecnología y equipamiento institucional contribuye a una percepción más positiva del servicio.

Finalmente, Revilla Galdo y Navarro Guadalupe (2023) determinaron que la infraestructura, equipos y recursos disponibles son factores fundamentales para fortalecer la confianza y satisfacción en los usuarios del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas de Junín. Aunque su estudio pertenece al sector salud, demuestra que estos elementos influyen en la apreciación del servicio ofrecido por las entidades públicas.

En conclusión, la asociación favorable y estadística ($p = 0,624$; $p = 0,000$) muestra que la confiabilidad del servicio mantiene un vínculo directo con la percepción de la infraestructura y los recursos institucionales. Estas muestras son idénticas a estudios realizados anteriormente los cuales resaltan la necesidad de que la Municipalidad Distrital de Acobamba continúe mejorando sus espacios físicos, equipamiento y herramientas tecnológicas, su propósito es fortalecer la seguridad de los ciudadanos y elevar la calidad de la atención pública.

Discusión del quinto objetivo específico

El quinto propósito específico del estudio estuvo dirigido a determinar la relación entre la capacidad de atención del servicio y la comodidad general de los ciudadanos

de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba–Tarma. Los datos obtenidos a través de la prueba Rho de Spearman evidenciaron una asociación favorable elevada y estadísticamente relevante ($\rho = 0,781$; $p = 0,000$), demostrando que un mayor nivel de respuesta institucional se encuentra relacionado con mejores niveles de satisfacción ciudadana. En consecuencia, se valida la hipótesis específica propuesta, confirmando que una atención rápida, eficiente y oportuna contribuye favorablemente en la percepción integral del servicio recibido.

Esto evidencia a los usuarios que valoran factores como la rapidez en el servicio, la disposición del personal, la resolución adecuada de requerimientos y la capacidad de la institución para atender sus necesidades. Cuando estos aspectos se cumplen, se favorece la percepción del servicio y se consolida la confianza de los ciudadanos hacia la administración municipal.

Los resultados coinciden con Dewi y Wahyuni (2023), quienes señalaron que la capacidad de respuesta es un componente fundamental del grado de calidad del servicio público, debido a que la rapidez, comunicación efectiva y disposición para resolver problemas incrementan la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, Tsai, Lin y Chen (2024) determinaron que la rapidez en la atención, la eficiencia administrativa y la capacidad resolutoria del personal son factores importantes para explicar la satisfacción de los beneficiarios de programas comunitarios. Los autores resaltan que las instituciones que responden oportunamente a las necesidades ciudadanas generan mayores niveles de confianza y una mejor valoración del servicio, resultados que coinciden con los hallazgos de la Municipalidad Distrital de Acobamba.

De la misma forma, los hallazgos guardan relación con **Romero-Subia (2022)**, quien determinó que la satisfacción ciudadana en los gobiernos locales está influenciada por la capacidad institucional para ofrecer respuestas oportunas, rápidas y efectivas ante las necesidades de la población. El autor señala que una mayor

eficiencia en la atención fortalece la percepción institucional y optimiza la experiencia de los ciudadanos atendidos.

Ámbito internacional, los resultados coinciden con Sánchez y Guzmán (2024), quienes identificaron que la atención oportuna constituye un elemento determinante en la comodidad de los usuarios de servicios públicos en México. Los autores señalan que la reducción de los tiempos de espera, la atención personalizada y la solución efectiva de problemas favorecen una percepción más favorable de los ciudadanos respecto al servicio recibido.

A nivel nacional, los resultados obtenidos presentan similitud con el estudio de María Elena Terrazas Salas (2023), quien determinó que identificaron que la atención oportuna del personal guarda una similitud relevante con la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa. La autora señala que la atención ágil de requerimientos, la comunicación precisa y la resolución efectiva de procedimientos administrativos contribuyen a mejorar la valoración del servicio recibido, lo cual coincide con los datos mencionados en este estudio.

Asimismo, Meza Alcántara (2022) determinó que la capacidad de respuesta en la Oficina de Atención al Ciudadano influye significativamente en la conformidad de los ciudadanos de una entidad municipal de la Selva Central. El autor señala que la agilidad en la atención, la mejora de los procedimientos y la disposición activa del equipo son elementos fundamentales para fortalecer la experiencia ciudadana.

De igual manera, Paucarima Franco (2023) identificó que la capacidad de atención del personal del Programa Social Juntos representa un elemento clave para la conformidad de los usuarios atendidos. La autora resalta que la atención inmediata, el seguimiento de casos y la disponibilidad del personal fortalecen la confianza y mejoran la percepción del servicio brindado.

En la misma línea, Llana (2023) concluyó que la atención al usuario representa un componente con mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos, debido a que

la rapidez para atender solicitudes y resolver dificultades fortalece la valoración del servicio municipal.

CONCLUSIONES

1. Estableció la existencia de una relación favorable elevada también relevante mediante la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba–Tarma, durante el periodo 2026 ($\rho = 0,742$; $p = 0,000$). Este resultado permitió validar la hipótesis general, demostrando que una mejor prestación del servicio se vincula con mayores niveles de satisfacción ciudadana. En ese sentido, la calidad del servicio municipal representa un elemento clave para fortalecer la percepción favorable de los usuarios respecto a la gestión institución.
2. La eficiencia del servicio brindado al igual que la calidad percibida por los ciudadanos ($\rho = 0,681$; $p = 0,000$). Esto evidencia que la preparación del personal, el cumplimiento de procedimientos y la aplicación adecuada de normas fortalecen la percepción favorable del servicio recibido.
3. La confiabilidad del servicio y la infraestructura y recursos institucionales ($\rho = 0,668$; $p = 0,000$). Los resultados muestran que un servicio confiable, basado en información precisa y atención constante, se relaciona con una mejor valoración de los recursos, equipamiento e infraestructura disponibles.
4. Se comprobó un vínculo favorable elevado y relevante entre la eficiencia percibida y la atención del personal ($\rho = 0,702$; $p = 0,000$). Esto demuestra que la rapidez, cumplimiento de procesos y atención oportuna del personal influyen favorablemente en la opinión de los ciudadanos sobre el servicio brindado.
5. Encontró un vínculo favorable de nivel medio elevado y relevante entre la confiabilidad y la infraestructura y recursos institucionales ($\rho = 0,624$; $p = 0,000$). Este resultado evidencia que la confianza de los usuarios aumenta cuando la institución cuenta con condiciones adecuadas, recursos suficientes y procesos que respaldan un servicio eficiente.
6. Se evidenció un vínculo favorable elevado y relevante entre la atención de respuesta y la satisfacción global de los usuarios ($\rho = 0,781$; $p = 0,000$). Esta fue la relación más relevante del estudio, demostrando que la rapidez de atención, disposición del personal y solución oportuna de solicitudes son factores clave para fortalecer la satisfacción ciudadana. En general, los resultados confirman que las dimensiones de la prestación

del servicio se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios, favoreciendo una mejor percepción de la gestión pública.

RECOMENDACIONES

1. Recomendamos implementar un Plan Integral de Mejora de la Prestación del Servicio, enfocado en fortalecer la calidad de atención mediante indicadores de desempeño, evaluación continua de la satisfacción ciudadana y estrategias de mejora permanente que permitan optimizar la eficiencia institucional y promover una cultura organizacional orientada al usuario.
2. Fortalecer las competencias técnicas de los servidores públicos mediante programas permanentes de capacitación, actualización normativa y desarrollo de habilidades profesionales, asegurando la correcta aplicación de los procedimientos administrativos y la prestación de servicios con altos estándares de calidad.
3. Se recomienda a la Gerencia de Desarrollo Social fortalecer la infraestructura institucional y modernizar los recursos tecnológicos y materiales destinados a la atención ciudadana. Además, se sugiere establecer acciones periódicas de mantenimiento, renovación de equipos y optimización de recursos para mejorar la confiabilidad, continuidad y calidad del servicio. Asimismo, es importante implementar mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan verificar los estándares de atención y promover la mejora continua en la gestión institucional.
4. Optimizar las acciones de servicio al ciudadano mediante la simplificación de trámites, la digitalización progresiva de los procedimientos administrativos, el establecimiento de tiempos estándar de atención y el monitoreo continuo de los indicadores de eficiencia, con el propósito de reducir los tiempos de espera y mejorar la experiencia de los ciudadanos.
5. Gestionar el fortalecimiento de la infraestructura física, el equipamiento tecnológico y la disponibilidad de recursos materiales necesarios para brindar una atención eficiente, accesible y confiable, garantizando ambientes adecuados y herramientas que faciliten el trabajo del personal y mejoren la percepción de los usuarios.
6. Implementar protocolos institucionales orientados a fortalecer la capacidad de respuesta del personal, promoviendo una atención oportuna, la solución efectiva de consultas y reclamos, el seguimiento de los casos atendidos y la comunicación permanente con los usuarios, considerando que esta dimensión presentó la asociación más alta con la satisfacción global.

REFERENCIAS

- A. Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, V. A., & Leonard L. Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Albuquerque, F. (2018). Desarrollo económico local y gestión municipal: Nuevas experiencias en América Latina. *Revista Iberoamericana de Gobierno Local*, 12(3), 45–60.
- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración* (9.^a ed.). McGraw-Hill.
- Christian Grönroos (2022). *Service Management and Marketing* (5th ed.). Wiley.
- Christopher Lovelock, C., & Jochen Wirtz, J. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). World Scientific.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4.^a ed.). Routledge.
- Drucker, P. F. (2007). *The Practice of Management*. Harper Business.
- Grönroos, C. (2015). *Service Management and Marketing* (4th ed.). Wiley.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9000:2015 Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary*. ISO.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9000:2015 Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary*. ISO.
- John Stacey Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267–299.

- Kliksberg, B. (2016). *Más ética, más desarrollo*. Fondo de Cultura Económica.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Dirección de marketing* (15.^a ed.). Pearson Educación.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Dirección de marketing* (15.^a ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2015). *Servicios: Marketing, personas y tecnología* (8.^a ed.). Pearson.
- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (MEF). (2022). *Manual de procedimientos para la gestión pública municipal*. MEF.
- Oliver, R. L. (2019). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). Routledge.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). *Public Governance Review*. OECD Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Philip Kotler, P., & Kevin Lane Keller (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.
- Philip Kotler, P., & Kevin Lane Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.

- Pineda, J. A., & Ramírez, L. (2021). Satisfacción de los ciudadanos con la prestación de servicios municipales en América Latina. *Revista de Administración Pública*, 56(2), 85–106.
- Richard L. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Richard L. Oliver, R. L. (2019). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). Routledge.
- United Nations. (2022). *World Public Sector Report*. United Nations.
- Valarie A. Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.
- Valarie A. Zeithaml, V. A., Mary Jo Bitner, & Dwayne D. Gremler (2023). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Marketing de servicios: Integrando el enfoque a través del cliente* (7.^a ed.). McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Servicios de marketing: Integrando el enfoque a través del cliente en toda la empresa* (7.^a ed.). McGraw-Hill Education.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Prestación del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, Periodo 2026.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
Problema General ¿De qué manera la prestación del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026? Problemas Específicos ¿Cuál es la relación entre la calidad técnica y la calidad del servicio recibido en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026? ¿De qué manera se relaciona la eficiencia percibida frente a la atención del personal en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026? ¿De qué forma se relaciona la	Objetivo General - Determinar la relación entre la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026. Objetivos Específicos - Explicar la relación entre la calidad técnica y la calidad del servicio recibido en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026. - Conocer la relación que existe entre la eficiencia percibida frente a la atención del personal en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026. - Conocer de qué forma se relaciona la	Hipótesis General - Si existe relación positiva y significativa entre la Prestación del Servicio y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026. Hipótesis Específicas - Si existe relación positiva y significativa entre la Prestación de servicio en su dimensión calidad técnica del Servicio y la satisfacción de los usuarios en su dimensión calidad del servicio recibido en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026. - Si existe relación positiva y significativa entre la Prestación de servicio en su dimensión Eficiencia en la Atención y la satisfacción de los usuarios en su dimensión Atención del Personal en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital	V1: Prestación del Servicio V2: Satisfacción de los Usuarios	- Calidad Técnica del servicio. - Eficiencia percibida. - Accesibilidad y Disponibilidad. - Trato y Atención al Usuario. - Confiabilidad y Capacidad de Respuesta. - Calidad del Servicio Recibido. - Atención del Personal. - Tiempo de Respuesta/eficiencia. - Infraestructura y Recursos. - Satisfacción Global/percepción General	Enfoque: cuantitativo Métodos: Científico-Descriptivo Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño: Diseño no experimental Población: 36 colaboradores y usuarios Muestra: 36 colaboradores Muestreo: No probabilístico Tipo censal Unidad de análisis: la Colaboradores y Usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma Instrumento de recolección de datos: Cuestionario Ética de la investigación: Confidencialidad,

accesibilidad, disponibilidad frente Tiempo de Respuesta/eficiencia en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, ¿periodo 2026? • ¿Cuál es la relación de la confiabilidad frente a la infraestructura y recursos en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – ¿Tarma, periodo 2026? • ¿De qué forma se relaciona la Capacidad de Respuesta frente a la Satisfacción Global / Percepción General en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – ¿Tarma, periodo 2026?	accesibilidad, disponibilidad frente Tiempo de Respuesta/eficiencia en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026. • Examinar la relación que existe entre la confiabilidad frente a la infraestructura y recursos en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026. • Evaluar qué forma se relaciona la Capacidad de Respuesta frente a la Satisfacción Global / Percepción General en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.	de Acobamba – Tarma, periodo 2026. • Si existe relación positiva y significativa entre la Prestación de servicio en su dimensión Accesibilidad, Disponibilidad y la satisfacción de los usuarios en su dimensión Tiempo de Respuesta/eficiencia en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026. • Si existe relación positiva y significativa entre la Prestación de servicio en su dimensión confiabilidad y la Satisfacción del usuario en su dimensión Infraestructura y Recursos en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026. • Si existe relación positiva y significativa entre la Prestación de servicio en su dimensión Capacidad de Respuesta y la satisfacción de los usuarios en su dimensión Satisfacción Global / Percepción General en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.			consentimiento informado, etc.
---	--	--	--	--	---------------------------------------

Anexo 02: Matriz de operacionalización

Título: Prestación del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, Periodo 2026.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	ESCALA
Prestación de servicio	Según Lovelock y Wirtz (2015), la prestación de servicios se entiende como el conjunto de actividades y procesos intangibles diseñados para generar valor y satisfacer necesidades específicas de los usuarios, a través de la interacción entre la organización y el cliente.	La prestación de servicios puede entenderse operacionalmente como el conjunto de procesos mediante los cuales una organización entrega valor al usuario, midiendo su efectividad a través de indicadores como la calidad percibida, la eficiencia en la atención y el grado de satisfacción del ciudadano. Kotler y Keller (2016) señalan que la prestación de servicios implica la ejecución coordinada de actividades intangibles que buscan satisfacer necesidades específicas del	Calidad Técnica del servicio.	- Servicio que recibe - Resultados que espera. - Competencias del colaborados.	1. El servicio que recibo cumple con los procedimientos establecidos. 2. Los resultados del servicio responden a mis necesidades. 3. El personal demuestra competencia y conocimientos en su trabajo.	Cuestionario	- Totalmente en desacuerdo. - En desacuerdo. - Ni de acuerdo ni en desacuerdo - De acuerdo. - Totalmente de acuerdo
			Eficiencia Percibida.	- Servicio que ofrece. - Tramites y gestiones. - Uso de recursos	1. El servicio se brinda en un tiempo razonable. 2. Los trámites o gestiones se realizan sin retrasos innecesarios. 3. Se aprovechan de manera adecuada los recursos disponibles.		
			Accesibilidad y Disponibilidad	- Horarios de atención. - Accesibilidad del servicio. - Infraestructura.	1. Los horarios de atención son adecuados para los usuarios. 2. El servicio es accesible para toda la población que lo necesita. 3. La infraestructura y los medios disponibles facilitan el acceso al servicio.		

		usuario y generar valor en la relación institucional.	Trato y Atención al Usuario.	- Desenvolvimiento del colaborador. - Comunicación. - Predisposición del personal.	1. El personal brinda un trato cordial y respetuoso. 2. La comunicación con el personal es clara y comprensible. 3. Se muestra disposición para resolver mis dudas o problemas.		
			Confiabilidad y Capacidad de Respuesta.	Cumplimiento de oferta.	1. El servicio cumple lo que promete a los usuarios. 2. Se atienden mis solicitudes o reclamos con prontitud. 3. El servicio se brinda de manera justa y sin discriminación.		
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	ESCALA
Satisfacción del Cliente	La satisfacción del cliente se entiende como la respuesta afectiva o juicio del consumidor derivado de la comparación entre sus expectativas previas y el desempeño percibido del producto o servicio recibido (Kotler & Keller, 2016).	La satisfacción del cliente puede medirse a través de indicadores como la percepción de calidad del servicio, la disposición a repetir la compra, la recomendación a otros consumidores y el nivel de cumplimiento de expectativas; estos aspectos permiten evaluar de manera cuantitativa y observable el grado de satisfacción del consumidor	Calidad del Servicio Recibido. Atención del Personal	Calidad Trato	1.El servicio que recibí cumplió con mis expectativas. 2.La información proporcionada fue clara y precisa. 3.Considero que el servicio que recibí es de buena calidad. 1. El personal me brindó un trato amable y respetuoso. 2. El personal mostró disposición para resolver mis dudas o problemas. 3. Me sentí escuchado y comprendido por el personal.	Cuestionario	- Totalmente en desacuerdo. - En desacuerdo. - Ni de acuerdo ni en desacuerdo - De acuerdo. - Totalmente de acuerdo

		(Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018).	Tiempo de Respuesta/eficiencia	Protocolos	1. El servicio fue brindado en un tiempo razonable. 2. El procedimiento fue ágil y sin retrasos innecesarios. 3. Estoy satisfecho con la rapidez con que se atendió mi solicitud.		
			Infraestructura y Recursos.	Recursos	1. Las instalaciones eran adecuadas y cómodas. 2. Los recursos y materiales utilizados fueron apropiados para la atención. 3. El entorno físico me generó confianza y seguridad.		
			Satisfacción Global/percepción General	Percepción	1. Me siento satisfecho con el servicio recibido en general. 2. Recomendaría este servicio a otras personas. 3. Considero que volvería a solicitar este servicio en el futuro.		

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el trabajo de investigación titulado: **“Prestación del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, Periodo 2026”**, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

INSTRUCCIONES: De acuerdo a las escalas marque con una “X” en el recuadro que usted considere lo correcto, El significado de cada número es el siguiente.

El método de medición de las variables se basa en una escala de cinco opciones de respuesta:

Escala	
5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Marque con un aspa (X) sólo una opción:

Nº	ITEMS	VALORES				
VARIABLE 1: Prestación del Servicio						
Dimensión 1: Calidad técnica del servicio		1	2	3	4	5
1	El servicio que recibo cumple con los procedimientos establecidos.					
2	Los resultados del servicio responden a mis necesidades.					
3	El personal demuestra competencia y conocimientos en su trabajo.					
Dimensión 2: Eficiencia en la atención						
4	El servicio se brinda en un tiempo razonable.					
5	Los trámites o gestiones se realizan sin retrasos innecesarios.					
6	Se aprovechan de manera adecuada los recursos disponibles.					
Dimensión 3: Accesibilidad y disponibilidad						
7	Los horarios de atención son adecuados para los usuarios.					
8	El servicio es accesible para toda la población que lo necesita.					
9	La infraestructura y los medios disponibles facilitan el acceso al servicio.					
Dimensión 4: Trato y atención al usuario						
10	El personal brinda un trato cordial y respetuoso.					
11	La comunicación con el personal es clara y comprensible.					
12	Se muestra disposición para resolver mis dudas o problemas.					
Dimensión 5: Confiabilidad y capacidad de respuesta						
13	El servicio cumple lo que promete a los usuarios.					
14	Se atienden mis solicitudes o reclamos con prontitud.					
15	El servicio se brinda de manera justa y sin discriminación.					
VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario						
Dimensión 1: Calidad del servicio recibido						
16	El servicio que recibí cumplió con mis expectativas.					
17	La información proporcionada fue clara y precisa.					
18	Considero que el servicio que recibí es de buena calidad.					
Dimension 2: Atención del personal						

19	El personal me brindó un trato amable y respetuoso.					
20	El personal mostró disposición para resolver mis dudas o problemas.					
21	Me sentí escuchado y comprendido por el personal.					
Dimensión 3: Tiempo de respuesta / eficiencia						
22	El servicio fue brindado en un tiempo razonable.					
23	El procedimiento fue ágil y sin retrasos innecesarios.					
24	Estoy satisfecho con la rapidez con que se atendió mi solicitud.					
Dimensión 4: Infraestructura y recursos						
25	Las instalaciones eran adecuadas y cómodas.					
26	Los recursos y materiales utilizados fueron apropiados para la atención.					
27	El entorno físico me generó confianza y seguridad.					
Dimensión 5: Satisfacción global / percepción general						
28	Me siento satisfecho con el servicio recibido en general.					
29	Recomendaría este servicio a otras personas.					
30	Considero que volvería a solicitar este servicio en el futuro.					

Gracias por su colaboración.

Anexo 04: Ficha técnica del instrumento

Ficha Técnica del instrumento: Prestación del Servicio

Ficha Técnica	
Nombre:	Cuestionario para medir la Prestación del Servicio
Autores:	Kotler, P. & Keller, K. L. (2016)
Año de edición:	2016
Adaptación:	Bach. Esteban Yantas Samanta Stephanie Bach. Tacuri Chamorro Tania Camila
Dimensiones:	Dimensión 1: Calidad Técnica del Servicio Dimensión 2: Eficiencia Percibida Dimensión 3: Accesibilidad y Disponibilidad Dimensión 4: Trato y Atención al Usuario Dimensión 5: Confiabilidad y Capacidad de Respuesta
Ámbito de aplicación:	Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma
Administración:	Individual
Duración:	15 a 20 minutos aproximadamente
Objetivo:	Determinar la relación entre la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.
Validez:	3 expertos
Confiabilidad:	Análisis de confiabilidad con la prueba estadística alfa de Cronbach
Aspectos a evaluar:	El cuestionario está conformado por 15 ítems distribuidos en cinco dimensiones, con 3 ítems por dimensión.

Ficha Técnica del instrumento: Satisfacción del Usuario

Ficha Técnica	
Nombre:	Cuestionario para medir la Satisfacción del Usuario
Autores:	Kotler, P. & Keller, K. L. (2016)
Año de edición:	2016
Adaptación:	Bach. Esteban Yantas Samanta Stephanie Bach. Tacuri Chamorro Tania Camila
Dimensiones:	Dimensión 1: Calidad del Servicio Recibido Dimensión 2: Atención del Personal Dimensión 3: Tiempo de Respuesta/Eficiencia Dimensión 4: Infraestructura y Recursos Dimensión 5: Satisfacción Global/Percepción General
Ámbito de aplicación:	Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma
Administración:	Individual
Duración:	15 a 20 minutos aproximadamente
Objetivo:	Determinar la relación entre la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.
Validez:	3 expertos
Confiabilidad:	Análisis de confiabilidad con la prueba estadística alfa de Cronbach
Aspectos a evaluar:	El cuestionario está conformado por 15 ítems distribuidos en cinco dimensiones, con 3 ítems por dimensión.

Anexo 05: Validación del instrumento

Planillas (1) Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento **ENCUESTA** que hace parte de la investigación **“Prestación del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, Periodo 2026”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Dr. Iván B. POMALAZA BUENDIA

F ORMACIÓN ACADÉMICA Licenciado en Administración

ÁREA DE EXPERIENCIA Estadística

TIEMPO 28 años

CARGO ACTUAL Docente Universitario **INSTITUCIÓN** UNAAT

Objetivo de la investigación: Analizar la relación entre la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026

Objetivo del juicio de expertos: Validación del Instrumento de Investigación

Objetivo de la prueba: Evaluarla Consistencia y Coherencia del Instrumento de Evaluación

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?		()	()	()	()	(X)	()
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?		()	()	()	()	()	(X)
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?		()	()	()	()	()	(X)
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?		()	()	()	()	(X)	()
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?		()	()	()	()	()	(X)
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?		()	()	()	()	(x)	()

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....Ninguna.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....Ninguna.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....Ninguna.....

Fecha: 18/01/26.....

Validado por: **Dr. Iván B. POMALAZA BUENDIA**

Firma:

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

Dr. Iván B. POMALAZA BUENDIA

Planillas (2) Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento ENCUESTA que hace parte de la investigación

“Prestación del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, Periodo 2026”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Dr. Marco Antonio José Paredes Pérez

FORMACIÓN ACADÉMICA Licenciado en Administración

ÁREA DE EXPERIENCIA Estadística

TIEMPO 10 años **CARGO ACTUAL** Docente Universitario

INSTITUCIÓN UNCP

Objetivo de la investigación: Analizar la relación entre la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026

Objetivo del juicio de expertos: Validación del Instrumento de Investigación

Objetivo de la prueba: Evaluarla Consistencia y Coherencia del Instrumento de Evaluación

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?		()	()	()	()	(X)	()
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?		()	()	()	()	()	(X)
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?		()	()	()	()	()	(X)
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?		()	()	()	()	()	(X)
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?		()	()	()	()	()	(X)
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?		()	()	()	()	(x)	()

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....Ninguna.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....Ninguna.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....Ninguna.....

Fecha: 20/01/26.....

Validado por: **Dr. Marco Antonio José Paredes Pérez**


Dr. Marco Antonio José Paredes Pérez
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
REG. NACIONAL DE COLEGIATURA N° 1085

Firma:

Dr. Marco Antonio José Paredes Pérez

Planillas (3) Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario** que hace parte de la investigación **“Prestación del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, Periodo 2026”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Luz del Carmen MUÑOS CORNEJO
FORMACIÓN ACADÉMICA Magister en Administración **AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL** Marketing
TIEMPO 5 años
CARGO ACTUAL Docente Auxiliar

INSTITUCIÓN Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Objetivo de la investigación: Analizar la relación entre la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2026.

Objetivo del juicio de expertos: Evaluar la concordancia y coherencia del instrumento de evaluación

Objetivo de la prueba: Validez y confiabilidad del Instrumento de Evaluación.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la medición
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?		()	()	()	()	()	(X)
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?		()	()	()	()	()	(X)
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?		()	()	()	()	()	(X)
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?		()	()	()	()	()	(X)
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?		()	()	()	()	()	(X)
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?		()	()	()	()	()	(X)

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....Ninguna.....
...

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....Ninguna.....
...

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....Ninguna.....
...

Fecha: 12/01/26.....

Validado por: Mg. Luz del Carmen MUÑOS CORNEJO.



Mg. Luz del Carmen Muñoz
CLAD 1999 94

Firma:

Anexo 07: Solicitud para aplicación de instrumentos o declaración jurada de aplicación de instrumentos

SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

Francisco Eduardo Vicuña Sedano
Alcalde de Distrito de Acobamba

Yo, Esteban Yantas Samanta Stephanie, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 72093002, Código de Estudiante N° 21118A, Celular N° 912775733, con correo Institucional 72093002@unaaat.edu.pe, estudiante del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma y Yo, Tacuri Chamorro Tania Camila, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 75548304, Código de Estudiante N° 214510A, Celular N° 912689974, con correo Institucional: 75548304@unaaat.edu.pe, estudiante del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, nos presentamos ante Usted, con el debido respeto y expongo:

Que, teniendo la necesidad de desarrollar la Tesis: "Prestación del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, Periodo 2025", para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, acudimos a su digno despacho a fin de solicitarle la autorización correspondiente para la aplicación de instrumentos de investigación, a fin de lograr los objetivos planteados.

Adjunto al presente:

- Copia de DNI

POR LO EXPUESTO

Solicitamos a Usted, acceder a nuestra petición por ser justo, que esperamos alcanzar.

Tarma, 25 de noviembre de 2025

Atentamente,



Esteban Yantas, Samanta Stephanie
DNI: 72093002



Tacuri Chamorro, Tania Camila
DNI: 75548304

Anexo 08: Documento de aceptación para recolección de datos



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACOBAMBA PROVINCIA DE TARMA

Dirección: Jr. Callao 551 – Teléf.: 064-341145 - 064-341010
E-mail: acobambamunicipalidad@gmail.com web: www.acobambamunicipalidad.gob.pe

CARTA N° 002- 2025/ORRHH/RMPC/MDA

Srta. Samanta Stephanie Esteban Yantas
Srta. Tania Camila Tacuri Chamorro

PRESENTE. -

Acobamba, 08 de enero del 2026

Referencia: Autorización para la aplicación de encuesta de Trabajo de investigación

De mi especial consideración.

Por medio del presente me dirijo a Usted para hacerle llegar el saludo cordial a nombre de la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Acobamba.

La finalidad del presente es para comunicarle que, en referencia a la solicitud de Autorización para la aplicación de encuesta de investigación, se autoriza la aplicación de dicha encuesta del trabajo de investigación Titulado: "Prestación del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba-Tarma, Periodo 2025"

Me despido cordialmente de usted y, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


Bach. Adm. Rocío Mirella Paredes Coca
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS
HUMANOS

Anexo 09: Base de datos

VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
4	3	2	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3
4	4	3	2	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4
2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	2
2	1	2	2	1	3	2	1	2	3	1	2	1	2
4	5	4	2	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4
4	5	3	2	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4
4	5	2	4	3	5	4	3	4	4	5	3	5	4
3	3	2	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3
2	1	2	2	1	3	2	1	2	4	1	2	3	2
2	2	2	3	1	3	2	2	2	1	1	2	3	2
2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2
1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1
1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1
2	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2
3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3
4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
4	2	5	3	2	4	4	3	4	4	4	5	3	4
4	5	5	4	2	4	4	3	4	4	4	5	3	4
3	2	2	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3
3	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	4	3	5	3	2	4	5	4	3	4	3	5	4
4	5	2	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3
4	3	5	5	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4

VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030
2	2	2	3	4	4	3	3	2	4	2	5	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2
2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1
3	4	4	4	3	5	4	4	5	3	5	5	3	4	5	4
3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	2	3	5	4	4	4
3	1	2	2	3	3	2	2	2	1	3	1	1	2	1	2
3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2
2	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	1	3	2	3	2
2	1	2	2	1	3	2	1	3	2	3	1	3	2	3	2
3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	3	3	4	3	4
5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4
4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4
2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
2	2	4	2	3	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2
2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2
2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2
2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4
3	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	3	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4

Anexo 10: Panel fotográfico



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0001-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 27 de enero de 2026

VISTO

Solicitud S/N (17.12.2025), Proveído N° 727-2025-FCA (17.12.2025). Informe N° 001-2026-UNAAT/FCA/UI-KMMP (20.01.2026), Proveído N° 034-2026-FCA (20.01.2026); sobre designación de asesor de proyecto de tesis, y

CONSIDERANDO:

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 5, numeral 5.14, se establece que "El interés superior del estudiante";

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 8, se establece que "El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico";

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 32, se establece que "Las Facultades son las unidades de formación académica, profesional y de gestión. Están integradas por docentes y estudiantes";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 8, se establece que "(...) la UNAAT se rige por el principio de autonomía universitaria que se sustenta en el autogobierno, la autogestión, la facultad de autorregulación, la libertad académica, de investigación e innovación, sobre la base de una universidad pública y gratuita, sin injerencia de intereses que distorsionen sus principios y fines, en armonía con la Constitución Política del Perú y la Ley Universitaria N° 30220";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 47, literal c), se establece como Atribuciones del Decano "Dirigir académicamente la Facultad, a través de las direcciones de los departamentos Académicos, Escuelas Profesionales, Unidad de Investigación y Unidad de Posgrado";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en el artículo 57, se establece que "Las Facultades son las unidades de formación profesional y de gestión, están integradas por docentes y estudiantes. La UNAAT para su funcionamiento institucional cuenta con las siguientes Facultades: a) Facultad de Ciencias Administrativas (...)";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la primera Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que "La UNAAT, por estar en proceso de constitución, el gobierno lo ejerce la Comisión Organizadora";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la octava Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que "La Comisión Organizadora, en tanto no se constituyan los órganos de gobierno, puede designar un Coordinador de Facultad, un Responsable de Escuela Profesional, y un Responsable de Departamento Académico, de manera provisional y mediante un acto resolutivo, que harán las veces de Decano de Facultad, Director de Escuela Profesional y Director de Departamento Académico, respectivamente. Los designados deben cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 33°, 36° y 69° de la Ley Universitaria. Excepcionalmente, de no contar con docentes ordinarios en el número y categoría suficiente y especialidad correspondiente, se podrá encargar a un docente ordinario Asociado o Auxiliar o a un docente contratado, de la especialidad, con Grado de Doctor o Maestro. Estas



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0001-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 27 de enero de 2026

decisiones deberán ser informadas oportunamente a la DICOPRO como máximo a los tres (3) días de haberse emitido el acto resolutivo”;

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0404-2025-UNAAT, (20.11.2025), en el artículo segundo se resuelve “Designar al Dr. IVAN BRUNO POMALAZA BUENDIA, profesor Principal ordinario, como Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma a partir del 25 de noviembre de 2025 hasta el 31 de mayo del 2026.

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0430-2025-UNAAT, (16.12.2025), en el artículo quinto se resuelve “Designar a partir del 17 de diciembre de 2025, al docente ordinario Mtro. RAÚL GÓMEZ CCORA como secretario docente de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma”;

Que con Resolución de Comisión Organizadora N° 0241-2024-UNAAT, (09.08.2024), se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT la facultad de emitir acto resolutivo, enmarcado en las atribuciones del Decano de Facultad, establecidas en la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la UNAAT;

Que, en la Resolución de la Coordinación de Facultad N° 0093-2025-C-FCA/UNAAT, (17.12.2025), en el artículo primero se resuelve “DESIGNAR, a partir del 17 de diciembre de 2025 hasta el 31 de mayo del 2026, a los responsables de las Unidades y Áreas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT, (...) Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco, Unidad de Investigación (...)”;

Que, en la Resolución de la Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en el artículo primero se resuelve “Aprobar el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma”;

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en la cuarta Disposición Complementaria y Transitoria se establece que “Las especificaciones y detalles de las procedimientos y documentos relacionados a la tesis y trabajo de suficiencia profesional de cada escuela profesional se consignan en las Directivas de cada facultad, la cual no debe contravenir al presente reglamento”;

Que, en la Resolución de Coordinación de Facultad N° 0006-2024-C-FCA/UNAAT, (13.08.2024), en el artículo primero se resuelve “Aprobar la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, Versión: 0001, que en fojas setenta y ocho (78) forma parte de la presente resolución”;

Que, con solicitud S/N (17.12.2025), Samanta Stephanie Esteban Yantas y Tania Camila Tacuri Chamorro egresadas de la Escuela Profesional de Administración Facultad en Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, solicita al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas “Designación de Asesor”.

Que, mediante proveído N° 727-2025-FCA (17.12.2025), el Coordinador de la Facultad dispone al responsable de la Unidad de Investigación, el trámite correspondiente;

Qué, mediante informe N° 001-2026-UNAAT/FCA/-UI-KMMP (20.01.2026), la Dra. Ketty Marilú Paucarchuco responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias administrativas remite al Coordinador de la Facultad la “Propuesta de Asesor”. En el mismo documento de las conclusiones señala de acuerdo con lo solicitado se propone al Dr. Paulo César Callupe Cueva como docente Asesor, del proyecto de tesis titulado: “Prestación del servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2025”, para optar el



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0001-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 27 de enero de 2026

título profesional de Licenciado en Administración, presentado por las egresadas Samanta Stephanie Esteban Yantas y Tania Camila Tacuri Chamorro de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT;

Que, mediante proveído N° 034-2026-FCA (20.01.2026), el Coordinador de la Facultad dispone al Secretario Docente, la proyección del acto resolutorio;

Estando las consideraciones que anteceden y de conformidad con la Ley N° 30220, Ley Universitaria, Estatuto de la UNAAT, y otras disposiciones internas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DESIGNAR al Dr. Paulo César Callupe Cueva como Asesor del proyecto de tesis: “Prestación del servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba – Tarma, periodo 2025”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, presentado por las egresadas Tania Camila Tacuri Chamorro y Samanta Stephanie Esteban Yantas de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.

ARTÍCULO SEGUNDO. – ENCARGAR a la Unidad de Investigación adoptar las acciones correspondientes.

ARTÍCULO TERCERO. – ELEVAR la presente resolución a Presidencia de la Comisión Organizadora, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO CUARTO. – NOTIFICAR la presente resolución a los interesados, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO QUINTO. – NOTIFICAR la presente resolución a la Oficina de Tecnologías de la Información para la publicación en el portal de transparencia.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



DR. IVÁN BRUNO POMALAZA BUENDÍA
COORDINADOR



MRO. RAÚL GÓMEZ CCORA
SECRETARIO DOCENTE

CFCA.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0041-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 26 de mayo del 2026



Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0404-2025-UNAAT, (20.11.2025), en el artículo segundo se resuelve "Designar al Dr. IVAN BRUNO POMALAZA BUENDIA, profesor Principal ordinario, como Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma a partir del 25 de noviembre de 2025 hasta el 31 de mayo del 2026.

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0430-2025-UNAAT, (16.12.2025), en el artículo quinto se resuelve "Designar a partir del 17 de diciembre de 2025, al docente ordinario Mtro. RAÚL GÓMEZ CCORA como secretario docente de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma";



Que con Resolución de Comisión Organizadora N° 0241-2024-UNAAT, (09.08.2024), se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT la facultad de emitir acto resolutivo, enmarcado en las atribuciones del Decano de Facultad, establecidas en la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la UNAAT;

Que, en la Resolución de la Coordinación de Facultad N° 0093-2025-C-FCA/UNAAT, (17.12.2025), en el artículo primero se resuelve "DESIGNAR, a partir del 17 de diciembre de 2025 hasta el 31 de mayo del 2026, a los responsables de las Unidades y Áreas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT, (...) Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco, Unidad de Investigación (...)";

Que, en la Resolución de la Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en el artículo primero se resuelve "Aprobar el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma";

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en la cuarta Disposición Complementaria y Transitoria se establece que "Las especificaciones y detalles de las procedimientos y documentos relacionados a la tesis y trabajo de suficiencia profesional de cada escuela profesional se consignan en las Directivas de cada facultad, la cual no debe contravenir al presente reglamento";

Que, en la Resolución de Coordinación de Facultad N° 0006-2024-C-FCA/UNAAT, (13.0 8.2024), en el artículo primero se resuelve "Aprobar la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, Versión: 0001, que en fojas setenta y ocho (78) forma parte de la presente resolución";

Que, con Solicitud S/N (09.03.2026), Samanta Stephanie Esteban Yantas y Tania Camila Tacuri Chamorro egresadas de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma solicita al coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas "Aprobación e inscripción de proyecto de tesis".

Qué, mediante Informe N° 014-2026-UNAAT/FCA-UI-KMMP (21.05.2026), la Dra. Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias administrativas remite al Coordinador de la Facultad la "Aprobación de proyecto de investigación". En el mismo documento de las conclusiones señala "De acuerdo a lo solicitado, se opina favorable la aprobación e inscripción del proyecto de tesis **"Prestación del servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba - Tarma, Periodo 2026"** solicitado por las egresadas Samanta Stephanie Esteban Yantas y Tania Camila Tacuri Chamorro.

Que, mediante PROVEÍDO N° 286-2026-FCA (21.05.2026), el Coordinador de la Facultad dispone al secretario Docente, la proyección del acto resolutivo;



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0041-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 26 de mayo del 2026

VISTO

Solicitud S/N (09.03.2026), Informe N° 014-2026-UNAAT/FCA-UI-KMMP (21.03.2026), Provelto N° 0286-2026-FCA (21.05.2026); sobre aprobación e inscripción de proyecto de investigación, y

CONSIDERANDO:

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 5, numeral 5.14, se establece que "El interés superior del estudiante";

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 8, se establece que "El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico";

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 32, se establece que "Las Facultades son las unidades de formación académica, profesional y de gestión. Están integradas por docentes y estudiantes";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 8, se establece que "(...) la UNAAT se rige por el principio de autonomía universitaria que se sustenta en el autogobierno, la autogestión, la facultad de autorregulación, la libertad académica, de investigación e innovación, sobre la base de una universidad pública y gratuita, sin injerencia de intereses que distorsionen sus principios y fines, en armonía con la Constitución Política del Perú y la Ley Universitaria N° 30220";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 47, literal c), se establece como Atribuciones del Decano "Dirigir académicamente la Facultad, a través de las direcciones de los departamentos Académicos, Escuelas Profesionales, Unidad de Investigación y Unidad de Posgrado";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en el artículo 57, se establece que "Las Facultades son las unidades de formación profesional y de gestión, están integradas por docentes y estudiantes. La UNAAT para su funcionamiento institucional cuenta con las siguientes Facultades: a) Facultad de Ciencias Administrativas (...);

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la primera Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que "La UNAAT, por estar en proceso de constitución, el gobierno lo ejerce la Comisión Organizadora";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la octava Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que "La Comisión Organizadora, en tanto no se constituyan los órganos de gobierno, puede designar un Coordinador de Facultad, un Responsable de Escuela Profesional, y un Responsable de Departamento Académico, de manera provisional y mediante un acto resolutivo, que harán las veces de Decano de Facultad, Director de Escuela Profesional y Director de Departamento Académico, respectivamente. Los designados deben cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 33°, 36° y 69° de la Ley Universitaria. Excepcionalmente, de no contar con docentes ordinarios en el número y categoría suficiente y especialidad correspondiente, se podrá encargar a un docente ordinario Asociado o Auxiliar o a un docente contratado, de la especialidad, con Grado de Doctor o Maestro. Estas decisiones deberán ser informadas oportunamente a la DICOPRO como máximo a los tres (3) días de haberse emitido el acto resolutivo";



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0041-2026-C-FCA/UNAAT
Acobamba, 26 de mayo del 2026

Estando las consideraciones que anteceden y de conformidad con la Ley N° 30220, Ley Universitaria, Estatuto de la UNAAT, y otras disposiciones internas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR E INSCRIBIR el proyecto de tesis “Prestación del servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba - Tarma, Periodo 2026”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración presentado por las egresadas Samanta Stephanie Esteban Yantas y Tania Camila Tacuri Chamorro de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.

ARTÍCULO SEGUNDO. – ENCARGAR a la Unidad de Investigación adoptar las acciones correspondientes.

ARTÍCULO TERCERO. – ELEVAR la presente resolución a Presidencia de la Comisión Organizadora, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO CUARTO. – NOTIFICAR la presente resolución a los interesados, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO QUINTO. – NOTIFICAR la presente resolución a la Oficina de Tecnologías de la Información para la publicación en el portal de transparencia.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



IVÁN BRUNO POMALAZA BUENDÍA
COORDINADOR



MTRO. RAÚL GÓMEZ CCORA
SECRETARIO DOCENTE

CFCA.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0119-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 13 de julio del 2026



VISTO

Solicitud S/N (07.07.2026). Proveído N° 422-2026-FCA (07.07.2026). Informe N° 0013-2026-UNAAT/FCA-UI-KMMP (08.07.2026); sobre designación miembros del jurado evaluador para revisión de informe de tesis, y

CONSIDERANDO:

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 5, numeral 5.14, se establece que “El interés superior del estudiante”;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 8, se establece que “El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico”;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 32, se establece que “Las Facultades son las unidades de formación académica, profesional y de gestión. Están integradas por docentes y estudiantes”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 8, se establece que “(...) la UNAAT se rige por el principio de autonomía universitaria que se sustenta en el autogobierno, la autogestión, la facultad de autorregulación, la libertad académica, de investigación e innovación, sobre la base de una universidad pública y gratuita, sin injerencia de intereses que distorsionen sus principios y fines, en armonía con la Constitución Política del Perú y la Ley Universitaria N° 30220”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 47, literal c), se establece como Atribuciones del Decano “Dirigir académicamente la Facultad, a través de las direcciones de los departamentos Académicos, Escuelas Profesionales, Unidad de Investigación y Unidad de Posgrado”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en el artículo 57, se establece que “Las Facultades son las unidades de formación profesional y de gestión, están integradas por docentes y estudiantes. La UNAAT para su funcionamiento institucional cuenta con las siguientes Facultades: a) Facultad de Ciencias Administrativas (...)”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la primera Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que “La UNAAT, por estar en proceso de constitución, el gobierno lo ejerce la Comisión Organizadora”; Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la octava Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que “La Comisión Organizadora, en tanto no se constituyan los órganos de gobierno, puede designar un Coordinador de Facultad, un Responsable de Escuela Profesional, y un Responsable de Departamento Académico, de manera provisional y mediante un acto resolutivo, que harán las veces de Decano de Facultad, Director de Escuela Profesional y Director de Departamento Académico, respectivamente. Los designados deben cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 33°, 36° y 69° de la Ley Universitaria. Excepcionalmente, de no contar con docentes ordinarios en el número y categoría suficiente y especialidad correspondiente, se podrá encargar a un docente ordinario Asociado o Auxiliar o a un docente contratado, de la especialidad, con Grado de Doctor o Maestro. Estas decisiones deberán ser informadas oportunamente a la DICOPRO como máximo a los tres (3) días de haberse emitido el acto resolutivo”;



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0119-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 13 de julio del 2026



Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0193-2026-UNAAT, (26.05.2026), en el artículo primero se resuelve "Ampliar, hasta el 30 de noviembre del 2026 la designación del Dr. IVAN BRUNO POMALAZA BUENDIA, profesor Principal ordinario, como Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.

Que, con Resolución de Comisión Organizadora N° 0241-2024-UNAAT, (09.08.2024), se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT la facultad de emitir acto resolutivo, enmarcado en las atribuciones del Decano de Facultad, establecidas en la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la UNAAT;



Que, en la Resolución de la Coordinación de Facultad N° 0099-2026-C-FCA/UNAAT, (16.06.2026), en el artículo primero se resuelve "DESIGNAR, a partir del 01 de junio hasta el 30 de noviembre del 2026, a los responsables de las Unidades y Áreas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT, (...) Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco, Unidad de Investigación (...);

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0009-2026-UNAAT, (07.01.2026), en la cuarta Disposición Complementaria y Transitoria se establece que "Las especificaciones y detalles de los procedimientos y documentos relacionados a la tesis y trabajo de suficiencia profesional de cada escuela profesional se consignan en las Directivas de cada facultad, la cual no debe contravenir al presente reglamento";

Que, en la Resolución de Coordinación de Facultad N° 0100-2026-C-FCA/UNAAT, (16.07.2026), en el artículo primero se resuelve "Aprobar la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, Versión: 0002, que en fojas cuarenta y cinco (45) forma parte de la presente resolución";

Solicitud S/N (07.07.2026). Proveído N° 422-2026-FCA (07.07.2026). Samanta Stephanie Esteban Yantas y Tania Camila Tacuri Chamorro Bachilleres de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, solicitan al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas "Designación miembros del jurado evaluador para la revisión de informe de tesis"

Que, mediante Proveído N° 422-2026-FCA (07.07.2026), el Coordinador de la Facultad dispone al responsable de la Unidad de Investigación, el trámite correspondiente;

Que, mediante Informe N° 0013-2026-UNAAT/FCA-UI-KMMP (08.07.2026) la Dra. Ketty Marilú Paucarchuco responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias administrativas remite al Coordinador de la Facultad la "Propuesta de jurados para revisión de informe de tesis", en el mismo documento de las conclusiones señala de acuerdo con lo solicitado se propone los siguientes miembros del Jurado evaluador.

Como presidente al Dr. Humberto Rafael Yupanqui Villanueva, Secretario Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía, Vocal Mtro. Gary Francis Rojas Hurtado y como accesitario al Dr. Daniel Eulogion Gervacio Solórzano del informe de tesis titulada: **"Prestación del servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba - Tarma, Periodo 2026"**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración presentado por las bachilleres **Samanta Stephanie Esteban Yantas y Tania Camila Tacuri Chamorro** de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT;

Que, mediante proveído N° 437-2026-FCA (08.07.2026). El Coordinador de la Facultad dispone al secretario docente, la proyección del acto resolutivo;



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0119-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 13 de julio del 2026

Estando las consideraciones que anteceden y de conformidad con la Ley N° 30220, Ley Universitaria, Estatuto de la UNAAT, y otras disposiciones internas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – **DESIGNAR** miembros del Jurado evaluador y es como sigue:

Presidente	: Dr. Humberto Rafael Yupanqui Villanueva
Secretario	: Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía
Vocal	: Mtro. Gary Francis Rojas Hurtado
Accesitario	: Dr. Daniel Eulogion Gervacio Solórzano

Del informe de tesis titulada: “Prestación del servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba - Tarma, Periodo 2026”, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, presentado por las bachilleres **Samanta Stephanie Esteban Yantas y Tania Camila Tacuri Chamorro** de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT.

ARTÍCULO SEGUNDO. – **NOTIFICAR** la presente resolución a los interesados, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO TERCERO. – **NOTIFICAR** la presente resolución a la Oficina de Tecnologías de la Información para la publicación en el portal de transparencia.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



DR. IVÁN BRUNO POMALAZA BUENDÍA
COORDINADOR



MTRO. RAÚL GÓMEZ CCORA
SECRETARIO DOCENTE

CFCA.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0149-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 26 de agosto de 2026

VISTO:

Solicitud s/n (18.08.2026), presentada por las Bachilleres Samanta Stephanie Esteban Yantas y Tania Camila Tacuri Chamorro, mediante la cual solicita la programación de fecha y hora para la sustentación de su tesis, titulada: "Prestación del servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba - Tarma, Periodo 2026".

CONSIDERANDO:

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0193-2026-UNAAT, (26.05.2026), en el artículo primero se resuelve "Ampliar, hasta el 30 de noviembre del 2026 la designación del Dr. IVAN BRUNO POMALAZA BUENDIA, profesor Principal ordinario, como Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0430-2025-UNAAT, (16.12.2025), en el artículo quinto se resuelve "Designar a partir del 17 de diciembre de 2025, al docente ordinario Mtro. RAUL GOMEZ CCORA como secretario docente de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma";

Que, de acuerdo con la Resolución de Coordinación de Facultad N° 0119-2025-C-FCA/UNAAT, se designó a los docentes miembros del Jurado evaluador, quedando éste conformado de la siguiente manera: Presidente: Dr. Humberto Rafael Yupanqui Villanueva, secretario Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía, vocal Mtro. Gary Francis Rojas Hurtado y accesitario: Dr. Daniel Eulogio Gervacio Solórzano.

Que, estando los informes favorables, presentado por los docentes evaluadores de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma. Y, estando a las atribuciones conferidas por los dispositivos legales vigentes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – **DECLARAR** apto a las Bachilleres Samanta Stephanie Esteban Yantas y Tania Camila Tacuri Chamorro para sustentar su tesis titulada: "Prestación del servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Acobamba - Tarma, Periodo 2026"

ARTÍCULO SEGUNDO. – **DESIGNAR** a los siguientes docentes como miembros del jurado evaluador para la sustentación de la tesis mencionada en el artículo primero:

Presidente	: Dr. Humberto Rafael Yupanqui Villanueva
Secretario	: Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía
Vocal	: Mtro. Gary Francis Rojas Hurtado
Accesitario	: Dr. Daniel Eulogio Gervacio Solórzano

ARTÍCULO TERCERO. – **FIJAR** como fecha y hora para la sustentación de tesis el **miércoles 02 de septiembre, a las 09:00 a.m.**, la cual se realizará en sala de sustentación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.

ARTÍCULO CUARTO. – **ENCARGAR** a las instancias correspondientes de la Facultad de Ciencias Administrativas y de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma el estricto cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE



DR. IVAN BRUNO POMALAZA BUENDÍA
COORDINADOR



Mtro. RAÚL GÓMEZ CCORA
SECRETARIO DOCENTE