



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO QUE COADYUVEN EN LA
SUBGERENCIA DE OBRAS PRIVADAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DEL CALLAO, 2024

Línea de investigación:

Gobernabilidad, derechos humanos e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de Políticas
Públicas

Autor

Rodríguez Mascaró, Carlos Alberto

Asesor

Urquiza Maggia, José Antonio

ORCID: 0000-0002-6999-4643

Jurado

Valcárcel Aragón, Mario sabino Rodolfo

Calcina Romero, Luis Andrés

Bautista Rojas, Renatto Josephe

Lima - Perú

2025

ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO QUE COADYUVEN EN LA SUBGERENCIA DE OBRAS PRIVADAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO, 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	21%	6%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	6%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.ucv.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.uss.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
4	www.coursehero.com	2%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
6	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO	<1%
	Trabajo del estudiante	
7	repositorioapi.neumann.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
8	tesis.usat.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
9	repositorio.unfv.edu.pe:8080	<1%
	Fuente de Internet	
10	es.slideshare.net	<1%
	Fuente de Internet	
11	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	<1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO QUE COADYUVEN
EN LA SUBGERENCIA DE OBRAS PRIVADAS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO, 2024**

Línea de Investigación:

Gobernabilidad, Derechos Humanos e Inclusión Social

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de Políticas Públicas

Autor:

Rodríguez Mascaró, Carlos Alberto

Asesor:

Urquiza Maggia, José Antonio
ORCID: 0000-0002-6999-4643

Jurado:

Valcárcel Aragón, Mario sabino Rodolfo
Calcina Romero, Luis Andrés
Bautista Rojas, Renatto Josephe

Lima – Perú

2025

Dedicatoria

A mi esposa quien siempre está a mi lado
y siempre me alienta en todos mis
proyectos y a mis hijos que por ellos quiero
ser mejor cada día.

Agradecimiento

A Dios por que con el nada es imposible.

ÍNDICE

Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción.....	9
1.1. Planteamiento del problema.....	9
1.2. Descripción del problema.....	10
1.3. Formulación del problema	15
1.3.1. <i>Problema general</i>	15
1.3.2. <i>Problemas específicos</i>	15
1.4. Antecedentes	15
1.5. Justificación de la investigación.....	18
1.6. Limitaciones de la investigación	20
1.7. Objetivos de la investigación	20
1.7.1. <i>Objetivo general</i>	20
1.7.2. <i>Objetivos específicos</i>	20
II. Marco teórico	21
2.1. Subgerencia de obras privadas Municipalidad Provincial del Callao	21
2.2. Calidad de servicio	24
2.2.1. <i>Definición</i>	25
2.2.2. <i>Características</i>	26

2.2.3.	<i>Gestión</i>	26
2.2.4.	<i>Dificultades</i>	28
2.2.5.	<i>Modelos Teóricos</i>	29
2.2.6.	<i>Estrategias de calidad de servicio</i>	31
2.3.	Elementos tangibles.....	34
2.4.	Capacidad de respuesta	35
2.5.	Compromiso organizacional	38
2.6.	Seguridad ciudadana	40
III.	Método	44
3.1.	Tipo de investigación	45
3.2.	Participantes	46
3.3.	Categoría, Subcategorías y matriz de categorización.....	48
3.4.	Instrumentos	51
3.5.	Procedimientos	51
3.6.	Análisis de datos.....	52
3.7.	Consideraciones éticas	53
IV.	Resultados.....	55
V.	Discusión de resultados	73
VI.	Conclusiones.....	78
VII.	Recomendaciones	81
VIII.	Referencias	83

IX.	Anexos	88
	Anexo A: Matriz de categorización.....	88
	Anexo B: Instrumento (Entrevista) de recolección de datos.....	91
	Anexo C: Validación y confiabilidad de instrumento	95
	Anexo D: Entrevistas aplicadas a los participantes.....	113
	Anexo E: Carta de presentación a la entidad.....	150
	Anexo F: Carta de aceptación de la entidad	151

RESUMEN

Objetivo: Proponer estrategias de calidad de servicio que coadyuven a mejorar la atención en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao. **Método:** La investigación desarrolló un enfoque cualitativo y una metodología inductiva, fue de tipo básica y para este estudio las subcategorías son el foco de análisis, con diseño no experimental, se utilizó como instrumento una guía entrevista, misma que fue validada por jueces expertos, los participantes fueron cinco trabajadores y/o funcionarios que laboran en la Subgerencia de Obras Privadas. **Resultados:** Se obtuvo de que, los entrevistados tienen una percepción positiva de la calidad de servicio de la Subgerencia de Obras Privadas. Como estrategias proponen la reorganización de funciones y comunicación efectiva. Lo más resaltante fue que se propusieron mayores capacitaciones para el personal y reuniones grupales semanales como medidas para mejorar la calidad de servicio. Proponen la urgente adquisición o alquiler de computadoras más modernas, destacando que esta renovación facilitaría la automatización de procesos y permitiría implementar un servidor que optimice el almacenamiento y la distribución de información. **Conclusión:** Se proponen estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao: a. Fomentar la Capacitación del Personal, b. Reuniones Grupales Semanales, c. Reorganización de Funciones, d. Mejorar la Comunicación Interna, e. Dotación de Equipos Tecnológicos Modernos, f. Crear un Buen Clima Laboral, g Establecer Protocolos de Atención Personalizada, h. Implementar un Sistema de Seguimiento de Expedientes, i. Coordinar con Entidades Externas, j. Evaluación Continua de Resultados.

Palabras claves: estrategias, calidad de servicio, obras privadas.

ABSTRACT

Objective: To propose quality service strategies that help improve service in the Private Works Sub-management of the Provincial Municipality of Callao. **Method:** The research developed a qualitative approach and an inductive methodology, it was of a basic type and for this study the subcategories are the focus of analysis, with a non-experimental design, an interview guide was used as an instrument, which was validated by expert judges, the participants were five workers and/or officials who work in the Private Works Sub-management. **Results:** It was obtained that the interviewees have a positive perception of the quality of service of the Private Works Sub-management. As strategies they propose the reorganization of functions and effective communication. The most notable thing was that more training for staff and weekly group meetings were proposed as measures to improve the quality of service. They propose the urgent acquisition or rental of more modern computers, highlighting that this renewal would facilitate the automation of processes and would allow the implementation of a server that optimizes the storage and distribution of information. **Conclusion:** Quality service strategies are proposed to assist in the management of private works of the Provincial Municipality of Callao: a. Promote Staff Training, b. Weekly Group Meetings, c. Reorganization of Functions, d. Improve Internal Communication, e. Provision of Modern Technological Equipment, f. Create a Good Work Environment, g Establish Personalized Attention Protocols, h. Implement a File Tracking System, i. Coordinate with External Entities, j. Continuous Evaluation of Results.

Keywords: strategies, quality of service, private works.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Esta problemática latente a nivel internacional y nacional demuestra la insuficiencia del Estado para encargarse de brindar un mejor servicio al ciudadano, con la finalidad de alcanzar niveles cada vez mayores de eficiencia y eficacia del servicio brindado por las entidades del estado. Esto sólo puede lograrse si se aplican estrategias; en ese orden de ideas es útil tener en cuenta las opiniones de los ciudadanos. Lo mismo se aplica al uso adecuado de los recursos públicos. Cada entidad debe identificar temas estratégicos relacionados con la eficacia de la asistencia al ciudadano, implementarlos adecuadamente e internamente.

Además, la optimización de los servicios en la ciudad es posible utilizando procedimientos con métodos de procesamiento adecuados, es decir, mediante la realización de estudios que conduzcan a estándares de sistemas de calidad, servicios, que respalden la validez de las estrategias y teorías utilizadas. En ese sentido, en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, se demostró ineficiencias en la prestación de servicios en donde se dilatan los tiempos de atención de expedientes presentados por los ciudadanos, falta de sistematización de la subgerencia de obras privadas, aunado a ello, no cuentan con un archivo digital, el archivo actual no se encuentra inventariado; todo ello contribuye a no atender al ciudadano de forma personalizada que procure un servicio de calidad.

En consecuencia, no debemos perder de vista el objetivo de satisfacción del ciudadano, pero sí debemos prestarle atención en mantener estrategias que coadyuven en la calidad de servicio. De modo que se formuló la siguiente interrogante: ¿Qué estrategias de calidad de servicio coadyuvarían a mejorar la atención en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

1.2. Descripción del problema

En el ámbito de desarrollo **internacional**, la administración pública de Panamá se caracteriza por herramientas innovadoras, claras y con prestación de servicios públicos basados en métodos progresivos e integrados de interacción en la sociedad, definiendo los retos que afronta el país y enfatizando la calidad de la función que cumplen los expertos. La necesidad de cambiar el personal y las estructuras estatales que gestionan la política estatal para optimizar la atención de los usuarios. (Álvarez, 2022)

Asimismo, citando al investigador Estrada (2021) refirió que, los continuos avances en ciencia y tecnología, combinados con el impacto de la globalización, han llevado a un mayor conocimiento de los usuarios o ciudadanos:

Hasta hace unos años resultaba difícil definir la percepción de eficacia y resumir la expresión como la durabilidad de un producto o cómo se recibe y procesa satisfactoriamente una solicitud de servicio. Hoy en día la noción de calidad está mejor definida por los ciudadanos y/o usuarios. La generalidad de ellos se relaciona con la viabilidad económica, durabilidad, uso, forma, color, etc. del producto o servicio. Desde la perspectiva de querer satisfacer plenamente sus necesidades. Es ese sentido, los consumidores rebuscan productos o servicios que tengan la mayor cantidad de características relevantes para sus insuficiencias, asegurando así que lo que reciben sea de buena calidad.

Asimismo, la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de Chile (2020) informó:

Los gobiernos locales en Chile tienen varias características que los distinguen de otras entidades. Los dirigentes están comprometidos con los valores y objetivos de la clasificación y tienen la capacidad de crear y mantener sistemas de cometido que motiven a los individuos

a alcanzar objetivos compartidos y sostenibles. La participación personal, continua y activa de la gestión crea claridad y unidad acerca de los objetivos de la organización.

Por lo tanto, la eficacia del servicio se utiliza ahora repetidamente en el discurso político, técnico y social, así como en todos los sistemas de planificación, proyectos y programas sociales para garantizar que las personas estén satisfechas con los servicios que reciben. Se crea una medida de intervención de calidad. Los centros de gobierno local en España han experimentado un alto nivel de participación de los ciudadanos, no están del todo complacidos con la calidad de servicio que recogen por parte de las autoridades competentes. Por ello, es importante que el equipo experto del gobierno local resuelva cualquier inconveniente causado por los administrativos, lo que sin duda ayudará a lograr una óptima regulación de la calidad de servicio. (Amesquita, 2019)

Refiriéndose a los autores Duque y Chaparro (2019) afirmaron que la eficacia de los beneficios está determinada por todas las circunstancias que aportan valor. La calidad del producto es medible. Sin embargo, debido a factores como la indivisibilidad, la intangibilidad, la vida útil y la heterogeneidad, la eficacia en la prestación de servicios. A la actualidad, los ciudadanos se han convertido en consumidores que saben que están pagando, en lugar de depender de una administración que está más o menos satisfecha con los servicios que presta. De esta manera, el gobierno público se convierte en distribuidora de servicios para un mercado ciudadano que exige eficacia. La falta de calidad de los servicios en los gobiernos a nivel internacional se debe a muchos factores, pero pocas personas buscan cambios alternativos para mejorarlos.

El número de casos de servicios de mala calidad ha aumentado significativamente y este no es un fenómeno inusual en el mundo por parte de los estados. Ante ello, se debe promover estrategias y aplicarlas; el fin debe ser promover una calidad de servicio eficiente,

con ello se lograría un trabajo eficiente en la administración pública. Se logrará mejorar un Estado democrático, eficaz, así como descentralizado a la prestación del ciudadano.

En el ámbito de desarrollo **nacional**, entre las entidades públicas se encuentran las Municipalidades. Por este motivo, la eficacia del servicio al ciudadano en las Municipalidades. Los ciudadanos siempre exigen la principal asistencia y atención al momento de lograr un producto o servicio, lo que requiere confiabilidad, calidad, puntualidad, precios razonables e innovación constante en el ramo. Por lo tanto, cada organización tiene la tarea de encontrar disímiles alternativas para fortalecer estos requisitos.

En ese sentido, la competencia entre instituciones por ser las primeras en brindar una excelente atención a los usuarios debería ser uno de los puntos importantes de gestión, y convertirse en un usuario satisfecho porque puede requerir un proceso largo, como visitas frecuentes en la entidad para realizar las solicitudes correspondientes, según sea el área correspondiente; pero al mismo tiempo, la política de calidad de servicio puede ser suficiente para hacer perder la satisfacción de los ciudadanos. (Álvarez, 2022)

En referencia a las municipalidades, aparece en la encuesta de la “Campaña Perú Sin Fronteras” realizada por la Cámara de Comercio de Lima en 2016 Machaca y Mamani (2021) se obtuvo que el 38% de las respuestas obtenidas durante el proceso de recopilación de entrevistas demuestran que las instituciones que generan más trabas premiosas en el país son las Municipalidades y el Instituto Nacional de Protección Civil (INDECI), seguida por la SUNAT con el 17%.

Citando a Estrada (2021) refirió que las autoridades locales garantizan servicios de calidad a los usuarios. En particular, hay instituciones que son evaluadas como malísima calidad en términos de gestión, que es la base del perfeccionamiento institucional:

Los efectos a largo plazo o los impactos positivos en el ámbito del mercado no son sostenibles. Sin embargo, es imperativo que los gobiernos locales del Perú no pasen por alto las medidas destinadas a mejorar el bienestar de la población y regular sus condiciones de vida. Esto implica implementar regulaciones y pautas relacionadas con la atención pública, la higiene de las entidades, las instalaciones, las organizaciones gubernamentales y las agencias de publicidad. La colaboración también es crucial en áreas como servicios de transporte, planificación urbana, iniciativas culturales, educación y actividades recreativas. La implementación de estas medidas debe ejecutarse con el compromiso de lograr un desempeño de alta calidad.

Según Gonzales (2019) señaló que las municipalidades programan ciertas calidades de los servicios cuando consideran mejorar determinados servicios en base a su propia información y criterios. Ejemplos: horario de trabajo, espacio físico; se denomina eficacia proyectada:

De modo similar, los ciudadanos y/o usuarios desarrollan sus propias expectativas con respecto a la eficacia de la asistencia que anticipan absorber, a la que podemos referirnos como calidad anticipada. Además, la predeterminada por la entidad pública y la esperada por el usuario, no se alinean, obtenemos etiquetarlo como "insatisfacción del usuario". Por el contrario, si se alinean, podemos concluir que se han satisfecho las expectativas y objetivos de los ciudadanos. Desde la perspectiva del ciudadano, el resultado de la última etapa del proceso engloba tanto la calidad ejecutada como la eficacia divisada por los ciudadanos, debiendo corresponder esta última a la calidad predeterminada.

El proceso que guía a los clientes para que reciban un servicio satisfactorio es un factor crucial para determinar si realizarán una compra o volverán a utilizar el servicio. No cumplir con sus expectativas podría resultar en la pérdida permanente de estos clientes potenciales. Este

resultado se destaca en el exhaustivo informe titulado “Relevancia de la Calidad del Servicio 2018”, realizado por Global Research Marketing (GRM) por encargo de JL Consultores. El informe reveló que el 67% de los participantes afirmaron que no retornaría si tuvieran un uso de servicio es negativo, mientras que se sabe que el 60% de las personas solicitan con frecuencia el libro de quejas. (Amesquita, 2019)

Un estudio de determinación integral sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de los establecimientos públicos publicado por la Municipalidad de Lima (2018) demostraron:

Las autoridades locales consideran la calidad del servicio como la variable más importante. Esto se refleja en el conocimiento del público ciudadano. La buena calidad del servicio se logra cuando existe conciliación y buena comunicación entre los usuarios y las autoridades locales. Las autoridades locales brindan servicios y los ciudadanos que están satisfechos con los servicios que reciben se involucran con sus opiniones, siguen las reglas y pagan impuestos. Porque sabemos que las reglas se hacen teniendo todo en cuenta a medida que se recaudan los fondos. En pocas palabras, los usuarios descontentos no cumplen con sus obligaciones y no siguen las reglas porque no entienden su propósito y no entienden si sus recursos se están utilizando correctamente.

Citando a Chung (2017) refirió que la encuesta CAD (Ciudadanos al día), que se centra más en las municipalidades de la ciudad metropolitana de Lima, muestra que, según los ciudadanos, la principal dificultad de las municipalidades es la falta de comprensión del problema el 27% de los empleados, lentitud en la resolución de trámites 25%, falta de coordinación entre oficinas 21%, personal antipático 17%, trámites excesivos o demasiados requisitos 16%, indagación escasa o poco clara 15%, problemas de comunicación telefónica o Internet 14%.

Por ello, la mejora del servicio es necesaria en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, porque puede mejorar los procesos de la entidad y por tanto aumentar el nivel de competitividad de la clasificación. Además, los gobiernos locales tienen un orden burocrático y estático que va en contra de los principios y estrategias de gestión de la eficacia, pero no es fácil implementar cambios debido a las condiciones insuficientes, el malestar social y las continuas demandas de los clientes; pero no imposible.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué estrategias de calidad de servicio coadyuvarían a mejorar la atención en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

1.3.2. Problemas específicos

a. ¿Cuáles son los elementos tangibles en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

b. ¿Cómo es la capacidad de respuesta respecto a los expedientes presentados por los ciudadanos en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

c. ¿Cuál es la trascendencia del compromiso organizacional en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

d. ¿Cuál es la importancia de la seguridad ciudadana en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

1.4. Antecedentes

A nivel **internacional**, según Rivera (2022) en su investigación ha desarrollado como objetivo evaluar la calidad del servicio ofrecido por el componente teórico Modelo Teórico Servqual y la metodología como un tipo de prueba utilizada, el grado de correlación, un

proyecto continuo y un método cuantitativo, la muestra que ha actuado en esta investigación son 336 clientes, los métodos utilizados como servidor de prueba en esta investigación, aplicada en esta indagación; el fin es valorar la calidad del servicio y el agrado de los clientes de Greenondes Ecuador, se ha recibido que la hipótesis propuesta en este estudio debe ser una navegación altamente criticada, que es la calidad del asistencia que afecta la complacencia. Como resultado, se puede demostrar que todas las mediciones del tipo descubren los valores perjudiciales, como los factores que se pueden medir con la conciencia promedio de las expectativas que dan, porque, aunque es cierto, tiene un negativo valor, que es una cosa que hace que cause los mayores exportadores cognitivos.

Rivera (2021) en su investigación, estableció como objetivo común para analizar la correspondencia entre la calidad del servicio en el campo del servicio del cliente en los alimentos y las bebidas en Alausí Canton, su método se ha incrementado como un tipo básico de investigación, nivel de documentos y campo, correlación de diseño, cuantitativa, la población, incluidos 14 alimentos y bebidas, un modelo que trabaja en este estudio, es 172 turistas, el método utilizado en este estudio es una evaluación, esta herramienta es un cuestionario que se ha utilizado. En esta investigación, la conclusión se sacó así; la calidad del servicio está asociada con la satisfacción del cliente, confirmada por el programa estadístico SPSS utilizando el método Rho Spearman, creando los resultados de la relación muy positiva. Se dice que coexiste una conexión entre la calidad del servicio y la complacencia de los clientes, revisando las encuestas, utilizadas para alimentos y bebidas, como los residentes de Canton Alausí.

Tonato (2019) en su trabajo, su principal objetivo fue analizar las interacciones cotidianas de la vida real entre los ciudadanos y los funcionarios de la calle para determinar cómo influyen en las percepciones de los consumidores externos sobre la calidad del servicio. La metodología utilizada fue métodos mixtos y descriptivos a nivel. La población es 434,337,

que corresponde al total de consumidores atendidos por el IESS CAU, y la muestra estuvo conformada por 384 usuarios. Los métodos utilizados fueron encuestas y entrevistas, para ello se utilizó un cuestionario. Esto se expresa en que el 54% de los usuarios externos reciben calidad de servicio en la percepción general de las tres dimensiones, lo que indica una baja satisfacción con los servicios prestados. Este puntaje tiene un impacto significativo en la dimensión talento humano porque es la excelente dimensión que representa los resultados de las personas insatisfechas, comparado con las dos dimensiones. En el CAU del IESS la dimensión talento humano mide la calidad tal como la perciben los clientes y se descubre reduciéndose.

A nivel **nacional**, según Hizo (2022) determinó el alcance de la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad del distrito de Paramonga. Este trabajo tiene un guía cuantitativo, tipo básico, niveles de correlación y diseño no experimental utilizando materiales y métodos. La muestra se obtuvo de 193 usuarios de la municipalidad distrital de Paramonga. Se realizó una prueba de normalidad para determinar qué estadístico se ajustaría a la reducción hipotética y se eligió a Kolmogorov-Smirnov porque el tamaño de la muestra era mayor que 50. En conclusión, este documento concluyó lo siguiente: En 2020, se halló que la calidad del servicio estaba concerniente con la satisfacción del usuario en el distrito de Paramonga, donde se halló que la calidad del servicio estaba relacionada con la satisfacción del usuario.

Estrada (2021) su principal objetivo en su tesis fue comparar el nivel de percepción de calidad entre los usuarios de los servicios de licencias de funcionamiento en la ciudad de Lima, divididos por género. La metodología fue descriptiva y relativamente simple. De igual forma, el diseño fue no experimental y transversal. La población quedó conformada por 322 usuarios que acudieron a solicitar una licencia de funcionamiento al Centro de Servicios de la Municipalidad de Lima entre enero y mayo de 2018, y la muestra estuvo conformada por 176

usuarios. La recolección de datos utilizó cuestionarios como instrumentos. Finalmente, la calidad percibida del servicio varía según el género. Además, en el caso de la Hipótesis 1, no hubo diferencia significativa en la expresión de género de la confiabilidad y la calidad del servicio. Para la Hipótesis 2, encontramos cierta evidencia que respalda que no existen diferencias significativas en las calificaciones u observaciones de la calidad del servicio por género. Finalmente, para la Hipótesis 3, se encontró evidencia favorable que respalda que no existen discrepancias relevantes en las calificaciones de la calidad del servicio por género.

Tango (2019) en la investigación desarrollada, la calidad del servicio, el esbozo de la indagación fue no experimental cuantitativo, la muestra fue de 26 servidores, la técnica utilizada fue de encuesta; concluyó que se ha realizado una encuesta. Según el análisis estadístico, 26 encuestados y el 15% de las personas se consideran buenas, el 46% son estables y el 39% cree que la calidad del servicio es pobre. La calidad de los servicios y el gobierno regional de Pasco, 2018. Spearman Rho muestra que concurre una gran cantidad de correlación entre las dos variables exteriorizan que la calidad de servicio es mala en la subgerencia de obras. De lo que alcanzamos asegurar que preexiste una correspondencia positiva y significativa entre la calidad de servicio y la complacencia del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

1.5. Justificación de la investigación

Justificación teórica

Por su valor teórico, este estudio contribuyó al fortalecimiento de las teorías existentes sobre la categoría de calidad de servicio o llena el vacío teórico al proponer el perfeccionamiento de estrategias de calidad de servicio que contribuyan a la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao para que se pueda optimizar el rendimiento de las instituciones involucradas y elevar el nivel de satisfacción. El propósito del

presente estudio fue favorecer al mejoramiento de la calidad de los servicios y continuar investigaciones más profundas para resolver los problemas. Además, se proporcionará a la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao los resultados de este trabajo.

Justificación práctica

Por su valor práctico, este estudio contribuyó en proponer estrategias orientadas a mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio brindado a los ciudadanos, lo que impactará de manera positiva en la percepción de la Subgerencia de Obras Privadas. Esta mejora no solo beneficiará a los usuarios, sino también a la propia municipalidad, al generar una gestión más ágil, eficiente.

Justificación metodológica

Por su valor metodológico, se desarrolló una investigación cualitativa, básica, de diseño no experimental; se aplicó como instrumento una entrevista, validada por juicio de expertos, logrando establecer su confiabilidad para su uso en otros campos y/o investigaciones requeridas. La calidad del servicio se ha convertido cada vez más en un punto focal en el ámbito de la administración pública, en particular en el contexto de la gobernanza local. En la Municipalidad Provincial del Callao, la gestión de obras privadas no es un mero ejercicio técnico; encarna un compromiso con el fomento del bienestar comunitario y el desarrollo sostenible.

Justificación social

Por su valor social, la preeminencia de esta investigación para la sociedad se reflejó en el progreso de la calidad de los servicios que presta el personal de esta institución municipal a la ciudadanía y contribuye a la prosperidad de la atención al público en general. Los efectos de esta investigación serán de beneficio no sólo para los usuarios de la Municipalidad del Callao,

sino también para los usuarios de la municipalidad que necesitan visitarlos y concentrarse de manera efectiva. También se debe enfatizar que sirve como referencia para otras agencias de gobierno local en la ayuda de buenos servicios al público y que a través de esta actitud los usuarios pueden beneficiarse de recibir servicios de calidad que cumplan con sus expectativas.

1.6. Limitaciones de la investigación

Esta investigación se vio limitada, en lo que respecta a la escasez de literatura científica relacionada al tema propuesto desde el enfoque de indagación cualitativa, esto se fundamenta en que la generalidad de investigaciones opta por realizar una investigación con enfoque cuantitativo.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. *Objetivo general*

Proponer estrategias de calidad de servicio que coadyuven a mejorar la atención en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

1.7.2. *Objetivos específicos*

a. Describir los elementos tangibles en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

b. Analizar la capacidad de respuesta respecto a los expedientes presentados por los ciudadanos en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

c. Valorar la trascendencia del compromiso organizacional en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

d. Evaluar la importancia de la seguridad ciudadana en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Subgerencia de obras privadas Municipalidad Provincial del Callao

La finalidad de la Municipalidad del Callao es que la institución salvaguarda a la ciudadanía, a través de garantizar una correcta prestación de los servicios públicos y la ejecución de obras de infraestructura local, ayudando en los procesos necesarios para la población. En ese sentido se tiene que, la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, se encarga de proyectar, ejecutar, coordinar, controlar y dirigir la humana ejecución de las obras públicas en ellas se realiza una supervisión de gestión que garanticen un servicio de calidad de los plazos establecidos como lo establece la ley.

El autor Chavaría (2017) definió en concreto sobre la subgerencia de obras privadas:

Es un órgano de línea de control en el supervisa el proceso de edificación urbana del distrito este procedimiento conexo junto a la administración organizada cuenta con una planeación y ejecución del proceso de catastro integral del distrito y se pueda identificar el territorio y todos sus elementos que faciliten procesos de desarrollo planificación y gestión urbana. Haciendo un énfasis la gerencia de gestión de desarrollo urbano quien toca a cargo a la sub gerencia de obras privada y catastro y planeamiento que lo designa el alcalde a propuesta de la gerencia municipal.

Para el autor Alteco (2016) señaló que la gestión municipal abarca el desarrollo de actividades estratégicas:

Utilizando métodos apropiados para proyectar a la comunidad una imagen de un consejo majestuoso, responsable, eficiente y eficaz para que los ciudadanos estén satisfechos, las herramientas de gestión son aquellos documentos en los que se establecen todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional, en los que se respetan la transparencia y la economía local. Se registran desarrollo, servicios municipales, democratización de la

gestión y buen desarrollo y promoción social. En consecuencia, se deben utilizar los instrumentos técnicos y normativos correctos para asegurar que los gobiernos provinciales y distritales gestionen de la mejor manera posible el talento humano, de manera que los materiales económicos, financieros y administrativos reflejen transparencia en los resultados de la gestión del Gobierno Municipal del Callao.

Citando a Maldonado (2017) señaló que para que exista calidad de servicio bajo indicadores de gestión administrativa se debe tener en cuenta:

Un indicador de la gestión de estructuras públicas y privadas, y su importancia radica en la eficiencia, eficacia, economía y efectividad de la gestión. Además, al ingresar indicadores para una entidad, es algo difícil completar todos los tipos y clases, por lo que se debe adoptar indicadores de gestión de acuerdo a la escala de cada entidad. Por tanto, existe la necesidad de mucha información y, por tanto, las necesidades de la población local.

Según Chavarría (2017) refirió que las herramientas fundamentales de la gestión municipal son las siguientes: el Reglamento Interno del Consejo Municipal, el cual funciona como parte del organigrama bajo el Reglamento de Organización y Funciones (ROF). Estos ayudan a cumplir y establecer reglas establecidas en la normatividad. El Manual Organizacional y Funcional (MOF), el Organigrama de Asignación Organizacional (CAP), que establece definitivamente la carga organizacional para su adecuado funcionamiento, el Presupuesto Analítico de Personal (PAP), el Presupuesto Nominativo de Personal (PNP), el Texto Unificado de Normas Administrativas Procedimientos (TUPA), el Plan Operativo Institucional (POI), el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Reglamento Interno de Control y Retención de Personal. Todas estas normatividades juegan un papel importante en la municipalidad al ayudar al usuario de una manera más clara y específica.

Es oportuno decir que es necesario conocer la calidad de la prestación del servicio y su ocurrencia, el desarrollo y aplicación de herramientas de gestión que garanticen el buen desempeño municipal. Por lo tanto, es necesario establecer que los gobiernos difundan y conozcan el conocimiento normativo que rige tanto a los destinatarios de los servicios administrados como a los funcionarios que los prestan.

Por lo tanto, una municipalidad que realice correctamente los procesos y técnicas de calidad y conforme lo establece la ley se organizará de acuerdo al sistema de gestión en el que mejore y permita el desempeño de la prestación del servicio a sus usuarios. En este sentido, es importante decir que los trabajadores municipales deben tener la firme decisión de hacer las cosas bien, y no sólo de lograr buenos resultados sino de superar las expectativas de los usuarios.

Las municipalidades

Es necesario señalar que están sujetas a la Ley Orgánica Municipal establecida en la Ley N° 27972, y que son instancias descentralizadas que obtienen niveles de Gobierno Local, son personas jurídicas de derecho público y obtienen autonomía política, económica y administrativa. en la gestión de los asuntos de su competencia. Además, esta autonomía municipal brinda la capacidad de ejercer una gestión independiente dentro de las materias que tienen atribuidas, por lo que se entiende que la autonomía municipal es aquella facultad de dirigir la toma de decisiones y la regulación normativa.

Por lo tanto, las municipalidades cumplen colectivamente funciones contraídas en la constitución política del Perú y desarrolladas en la Ley Orgánica de Municipalidades, estas suelen tener un marco general que tiene la administración pública con el objetivo de que las municipalidades brinden garantías, lo cual la población manifiesta a través de una adecuada

provisión de servicios públicos tanto a nivel local como la ejecución de obras para las necesidades necesarias de los ciudadanos.

2.2. Calidad de servicio

García (2013) sostuvo que la organización de la calidad de servicio de desarrollo de los productos y procesos necesarios para un buen servicio y necesidad del cliente. Teniendo en cuenta que la empresa tiene tres grandes problemas para concretar la calidad que son: la organización, la comunicación y la coordinación interna. De manera que la calidad pasa a ser cosa de todos los miembros de la organización en esta entra a tallar tres procesos llamado “trilogía de la calidad” basados en: la organización de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad.

Bajo este concepto considero que la calidad de servicio es que tanto el cliente quede satisfecho como el que lo brinda también de manera que coincido con los dos últimos autores en mención. Es importante detallar que la ley orgánica de municipalidades N° 27972, contiene dos artículos donde se desprende, la importancia que estas acogen y designa competencias y funciones específicas en las cuales se especifica en materia de servicios públicos mejorando y satisfaciendo a la ciudadanía con las condiciones de vida de forma que sirve para su respectiva jurisdicción.

Por lo que se considera que la normatividad tiene en cuenta ocho segmentos clasificados en:

- a. Los servicios de ordenación en las que se detalla el espacio físico y uso del suelo.
- b. Los servicios básicos que conlleva el saneamiento, salubridad y salud.
- c. Los servicios de transporte público, vialidad y tránsito.
- d. Los servicios de educación, deportes, cultura y recreación.
- e. Los servicios de comercialización de productos y abastecimiento.

- f. Los servicios de defensa y promoción de derechos, así como también programas sociales.
- g. Los servicios de seguridad ciudadana.
- h. Y por último los servicios de promoción del desarrollo económico local.

2.2.1. Definición

Vargas y Aldana (2014) concordaron que la calidad de servicio debe cumplir con las expectativas del consumidor. De esta manera se entiende que la percepción de las características del bien con lo que se espera del mismo. De esta manera se puede decir que la calidad de servicio va más allá de solo brindar un conocimiento del servidor sino la expectativa que genera el usuario hacia su persona con el fin común que esperan todo ciudadano.

Según Málaga (2018) la calidad de servicio desarrolló una planificación de organización en la que se tiene que mejorar de manera eficaz y constatare la calidad del proceso que ayude al servicio de otros factores. Por lo que se la calidad de servicio conlleva a la realización de un complemento completo en la entrada a tallar los objetivos y metas a tener la empresa o institución con la finalidad de llevar a cabo premisas de éxito y de lo contrario implementar nuevas estrategias que impulsen en la mejora de lo que se busca para satisfacer al usuario.

Tschohl (2022) señaló que la calidad de servicio conlleva a ser un constructo complicado de añadir los diferentes tipos de servicios que no son homogéneas, por lo que se considera que el producto se puede aplicar bajo calidad de medir para que todos mantengan la misma secuencia teniendo en cuenta la misma secuencia. Además, que estos servicios son intangibles de manera que se emplearían nuestros formatos para medir en la que separe el tipo de servicio. Por lo tanto, las empresas dan un poder medir la calidad de servicio basándose en

los varios aspectos que atañen a no solo al funcionamiento sino al quien brinda el servicio de calidad, orientado al mejoramiento del servicio.

2.2.2. Características

Tschohl (2022) descifró características más claras para un mejoramiento de servicio de calidad, en las que se describen cada una de ellas de la siguiente manera:

a. Tiene que contar con una planificación descifrando el servicio que influye más al usuario que al servidor. En la se brindará un sistema consistente de productos de calidad, en las que ofrece honestidad, gesto de comunicación y sobre todo corresponderle con amabilidad.

b. Las personas que brindan el servicio tienden a ser naturalmente contadas con prácticas técnicas que salgan con la satisfacción de lograr un reconocimiento.

c. Si bien el servicio debe contar con calidad está percibida por gerencia en ella no se podrá ejecutar sin ningún compromiso de manera genuina el compromiso de orientar un próspero funcionamiento de cultura en la empresa y forma que repercute en los servidores.

De esta forma que estas eficacias conllevan el funcionamiento que estimula el servicio con los usuarios de manera que comprenderán los que buscan clara y concisa.

2.2.3. Gestión

Salvador (2018) afirmó que, en cuanto a servicio que en ella se centra los clientes utilizan las mismas técnicas que emplean en su progreso. En las que obtienen grandes logros significativos en su economía sistematizando sus diferentes etapas centralizando en profesionales de calidad. Por lo que se tiene en consideración al momento que se realizan estas gestiones de sus diferentes niveles se contempla un modelo único de acuerdo a las utilidades normativas y habituales que llevan a la acción específica en cuanto a los pedidos específicos.

Por lo tanto, es admisible que el servicio de calidad comprenda un vínculo: sujeto que presta el servicio y técnica por medio de lo que ofrece transparencia en el factor esencial. En ellas se plasma que se acompañan una a la otra.

Gonzales (2019) refirió que si hablamos de servicio de calidad consecuentemente tiene dificultad en poder definirse como calidad de producto. Por lo que es dificultoso llegar a un acuerdo sobre ejemplo: en lavarse el cabello sobre de la calidad del shampoo. Ahora bien, esta medida comprende dentro de la calidad es la retención de los clientes en las que se ve si la capacidad de la compañía mantiene aún a los consumidores en un constante ofrecimiento del valor productivo. Por lo que sí debemos de reconocer que las diferentes marcas reconocidas cuentan con un estándar de calidad de servicio. En las que se verifican la precisión del desempeño tanto que como él tal como el de su competencia, y aluden en no solo conformarse en solo dar un buen servicio sino además de contemplar al gran esfuerzo de brindar el 100% de proveer el servicio exento de fallas.

Si bien ya lo hemos mencionado la gestión está enmarcada en diferentes normas legales las que nos sirven para aplicarlas de manera adecuada que ayuden a la calidad del servicio. Estas son las que intervienen en la gestión pública de los gobiernos locales:

a. La ley orgánica de municipalidades N° 27972. En ella se promueve el impulso de participación de la ciudadanía y vecindad del distrito. Teniendo en cuenta que las municipalidades sistematizan tanto con el gobierno regional y nacional la competitividad y mejoramiento de calidad de los ciudadanos. (Congreso de la República, 2003)

b. El Decreto Legislativo 1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégicos. En este se brinda funciones de asesoramiento a los gobiernos regionales y gobiernos locales en la formulación y seguimiento que correspondan a la evaluación de las políticas públicas. (Congreso de la República, 2003)

c. El Decreto Legislativo 004-2013-PCM (PNMGP). En ella logra la aprobación de las políticas públicas nacionales de modernización de la gestión pública. Además, cuenta con una aplicación e implementación en todos los estamentos del estado.

Es preciso añadir que la utilización de técnicas normativas posibilita a las municipalidades el buen manejo de los recursos humanos y estas se ven reflejadas en la gestión municipal.

2.2.4. Dificultades

Según Málaga (2018) comprendió de manera concisa las dificultades que acoge el gestionar la calidad de servicio teniendo como los siguientes puntos:

a. Estas están expuestas a las más altas cifras que contienen los bienes y del mismo son más perceptibles.

b. A mayor impulso que tengas los elementos de prestaciones de servicios, mayores consideramos serán los riesgos de error tendrá, por lo que habrá mayor insatisfacción de los clientes.

c. Entre más permanencia de contacto que tenga el usuario y el cliente más influencia de riesgo corre de manera que entre más tiempo más probabilidad habrá de insatisfacción.

d. El plan de los servicios obtenidos tanto del producto y la demanda es más cuidadoso ya que suele ser dificultoso.

e. Si bien el producto y el uso se dan al mismo tiempo, la calidad no va a depender solo para quien lo presta, sino también que el cliente influye mucho y de manera directa en la prestación del bien.

f. Cuando hablamos de negocio y su debida supervisión de calidad de servicio, radica una importancia en cuanto a los componentes propios, que se adquieren quienes no llegan

alcanzarlas, de manera que se pueden sujetar a la calidad de los primeros brindándoles el servicio-público de la mejor forma posible.

g. Considerado también como dificultad de la administración de calidad de los servicios es la dispersión geográfica.

2.2.5. Modelos Teóricos

Para Cuatrecasas (2012) añadió que los principales modelos de calidad de servicio:

Según el modelo de gestión de Deming, este sistema organizacional implica colaboración y aprendizaje interno y externo que promueve la implementación de prácticas de gestión de procesos que permiten la mejora continua de procesos, productos y servicios para la satisfacción de los empleados.

Esta tiende a ser lograr objetivos de alcanzar bajo la intervención de evaluación. Tomando en cuenta la intervención de la gerencia y directivos correspondientes.

Para Luján (2018) señaló que el modelo Malcolm se ve como un sistema de liderazgo donde se planifica la estrategia y proporciona claridad a los clientes y mercados. Consta de siete criterios fundamentales: planificación, estrategia, orientación al cliente y mercado, liderazgo, información y análisis con énfasis en recursos humanos y gestión de procesos y resultados.

Su importancia es establecer las áreas de la organización o parámetros de medición en ellas se manifiesta como el resultado del buen desempeño en las actividades basada en enfoques de gestión de calidad.

Salvador (2018) agregó que existen dos modelos conceptuales de calidad de servicio, Modelo Gronroos: Este modelo tiene dos dimensiones, la primera de las cuales está separada porque la calidad tal como la perciben las partes interesadas es el "Proceso del Producto". En

segundo lugar, está la calidad funcional, que se define por cómo se presta el servicio durante el proceso. Resulta que la experiencia de los clientes durante este proceso de compra en una empresa es más que satisfactoria, pero más que suficiente para juzgar la calidad. Y este es el segundo patrón de Parasuraman, Zeithaml y Berry. Este modelo de servicio contrasta la percepción del usuario sobre la calidad esperada del servicio con el nivel de servicio recibido.

Por lo consiguiente el usuario evalúa no solo la calidad que presta sino también toma en cuenta la atención que recibió, de manera que considera lo que ofreció dicho servicio, dicho en otras palabras, calidad funcional. Además, resulta que los clientes compran dependiendo a las expectativas y según su criterio.

Sus dimensiones de los modelos

Para Vargas y Aldana (2019) incluyeron la confianza relacionada con la seguridad de la información generada. Además, contiene elementos subjetivos u objetivos que se interrelacionan en el camino o fuente de transmisión. Consta de dos aspectos principales: confianza y conocimiento. En otras palabras, generar confianza entre usuarios es un juicio de valor entre factores ideológicos y éticos.

En la misma línea, introduce un aspecto de inclusión que se demuestra con una importancia significativa y un sentido de inmediatez. La disponibilidad de acceso organizacional garantiza que todas las personas puedan acceder a los recursos en igualdad de condiciones con los demás. Esto significa que una amplia gama de personas, independientemente de sus limitaciones personales, pueden utilizarlo y beneficiarse de él. Como resultado, esta característica única permite la utilización fluida de diversos medios, servicios y productos por parte de todos los individuos, lo que en última instancia conduce al logro de objetivos.

La importancia de esta dimensión de la puntualidad, el acto de realizar a tiempo el trabajo al que nos hemos comprometido, construye el carácter y garantiza la eficiencia y el orden. Las organizaciones con valores que implican participar en actividades, hacer lo mejor que pueden en el trabajo, respetar a los demás y generar confianza se evalúan según la implementación de objetivos de desempeño de acuerdo con un cronograma establecido. Tiene que ver con sacrificio, esfuerzo y determinación, cualidades esenciales para alcanzar muchos de los objetivos de una organización.

Esto se refiere al grado en que se dispone de hechos y datos sobre lo que está disponible en términos de conectividad para satisfacer las necesidades y prioridades del sistema. Podemos decir que la exhaustividad es más general, mientras que la relevancia está relacionada con las necesidades de un usuario en particular.

2.2.6. Estrategias de calidad de servicio

Revocación y Reforzamiento

Tschohl (2022) afirmó que después de un año o año y medio, los programas de servicios ofrecidos por los proveedores pierden su descubrimiento. Por eso, es recomendable seguir los primeros pasos, dejar que se resuelvan los problemas más difíciles y utilizar fórmulas para resolver problemas menos complejos. Esto causa frustración y reduce la motivación que has adquirido. Allí surgen diversos problemas y las empresas líderes los implementan activamente para compensarlos y fortalecerlos. Por lo tanto, la alta dirección debe saber gestionar una variedad de programas de servicio enfocados en la responsabilidad personal y proactiva, acompañados de procedimientos de capacitación estandarizados que fortalezcan continuamente a los empleados.

El cliente y su Percepción

Según Málaga (2018) entendió que el método de contratación más eficaz es conceptualizar a los clientes como exigentes y satisfechos y así tratar de brindar una asistencia significativa a los competidores en términos de ofertas y compras. producto. Puede crear valor para su grupo objetivo.

Entonces la estrategia está centrada en el cliente. El objetivo de la agencia es retener a sus clientes actuales. Considerar ambos requisitos y vigilarlos de cerca. Todas las organizaciones están condenadas a reducirse en un corto período de tiempo debido al abandono de sus operaciones.

Efecto Multiplicador

Para Tschohl (2022) afirmó que el servicio se entrega al cliente y sirve como plataforma para la percepción general de la calidad del servicio. Esto se convierte en un multiplicador. Esto significa mayores ingresos por marketing, publicidad y ventas. Se basa en el sentimiento eficiente y positivo que hemos salvado a nuestros clientes brindándoles un servicio personalizado. El cliente es monitoreado constantemente y esto no sólo lo motiva, sino que también le hace querer recomendar la organización.

El efecto multiplicador de los servicios lleva a algunas organizaciones a invertir en actividades de marketing, lanzando simultáneamente proyectos para mejorar la calidad de los servicios. Esto requiere tácticas muy efectivas. Un producto en constante mejora supera los resultados de los sacrificios de marketing. Al examinar la importancia de la calidad del servicio, se puede sugerir que el servicio no sólo sirve para retener a los usuarios existentes dentro de una empresa, sino que también deleita y retiene a nuevos clientes y crea percepciones que motivan a los usuarios actuales de la misma manera. Posibilidad de futuras negociaciones con la Empresa.

Metodología Servqual

Cuatrecasas (2022) contempló seis magnitudes que hacen el aumento de nivel percepción estas son las siguientes:

- a. Las aglutinantes se puedan realizar frente al mostrador, para recibir el servicio.
- b. La astucia, que conllevan vivacidad en la prestación del servicio.
- c. La realización de dicha prestación de servicio sin fallas.
- d. El lanzamiento que tienen los trabajadores para informar al cliente.
- e. Empleados con disposición de ayudar.
- f. La respectiva actividad correcta de los equipos.
- g. La calidad del servicio total o inexistente.

Málaga (2018) entendió que los usuarios necesitan evaluar la calidad del servicio, pero no considera todos los factores cubiertos en términos generales. Por lo tanto, se percibe como un efecto absoluto y no como una victoria de la acción real. Está claro que los clientes suelen centrarse en el eslabón más débil de la cadena de calidad y popularizar los efectos encontrados en todo el servicio. Por tanto, la gestión de la calidad y el servicio son necesarias para alcanzar un alto nivel de uniformidad.

Los valores como base de la cultura

Vargas y Aldana (2019) encontraron que estos valores se centran en la calidad y están estrechamente relacionados con los valores y virtudes de los clientes que conforman la empresa. Según esto, existen ciertas actitudes, como que la familia, las organizaciones privadas o públicas tienen ciertos valores y formas, teniendo en cuenta el comportamiento humano, y se desarrolla una cultura orgánica en la organización.

En el siglo XXI, donde los valores humanos se vuelven centrales y tienen una gran influencia en el mundo del trabajo, se cree que los sustentan elementos utilitarios universales o trascendentes que resuenan con el desarrollo de las relaciones individuales. Dependiendo de la calidad y comportamiento de la persona, cada persona está llamada a desarrollar un efecto multiplicador y puede mostrar a través del modelo la vivencia y vivencia de los valores y virtudes que proyecta el entorno. Las iniciativas que se ofrecen a través de la investigación de valores tienen que ver con la motivación, el seguimiento y la formación de conceptos y creencias. Estos componentes mantienen la clasificación y pueden identificarse como elementos básicos para que las organizaciones evalúen su situación y superen un marco específico.

2.3. Elementos tangibles

Según Albee (2021) sostuvo que el servicio prestado a través de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación debe influir y crear una impresión directa de la percepción de calidad del servicio. Una vez que ingresas a un edificio (edificio municipal), debes contar con elementos materiales como mobiliario, ambiente en buen estado, iluminación, tecnología utilizada en tus responsabilidades y ropa para vestir.

En la sociedad actual, los elementos tangibles desempeñan un papel fundamental en nuestro día a día. Estos elementos, que se pueden percibir a través de los sentidos, nos rodean y nos ofrecen una experiencia concreta y palpable. Los elementos tangibles son fundamentales en nuestra sociedad. Nos brindan una experiencia tangible y concreta, satisfacen nuestras necesidades básicas y nos ayudan en nuestro desarrollo personal y colectivo. Además, fomentan la creatividad y la innovación. Debemos valorar y cuidar estos elementos, ya que su ausencia o deterioro tendría un impacto negativo en nuestra calidad de vida.

Definición de elementos tangibles

Los elementos tangibles, también conocidos como objetos materiales, son aquellos que podemos tocar, ver o percibir físicamente. Son una manifestación física y concreta de las ideas, conceptos o emociones que existen en nuestra mente. Estos elementos desempeñan un papel esencial en nuestro desarrollo y en la construcción de la realidad que nos rodea.

Importancia de los elementos tangibles en la sociedad actual

Los elementos tangibles se refieren a todo aquello que podemos percibir a través de nuestros sentidos. Estos pueden ser objetos físicos, como muebles, utensilios, ropa, edificios, entre otros. También incluyen fenómenos naturales perceptibles, como flores, árboles, agua, aire, entre otros. Los elementos tangibles ofrecen una experiencia sensorial, nos permiten interactuar con el mundo físico y nos conectan con la realidad.

2.4. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es un concepto de vital importancia en diversos aspectos de la vida, tanto a nivel personal como profesional. La capacidad de respuesta se encuentra estrechamente ligada al grado de flexibilidad y adaptabilidad de un individuo o entidad. En un mundo cada vez más dinámico y volátil, donde los cambios pueden ocurrir de manera abrupta, contar con una capacidad de respuesta eficiente se torna esencial para mantener la efectividad y el éxito en múltiples áreas. La capacidad de respuesta es una competencia esencial en el mundo actual, caracterizado por la incertidumbre y la constante evolución. Tanto a nivel personal como profesional, contar con esta habilidad nos permite adaptarnos rápidamente a los cambios, enfrentar situaciones adversas y tomar decisiones acertadas en tiempos reducidos.

La capacidad de respuesta, aunque influenciada por diversos factores, puede ser desarrollada mediante práctica, aprendizaje y la implementación de estrategias adecuadas. En resumen, la capacidad de respuesta es fundamental para mantener la eficiencia, la adaptabilidad

y el bienestar tanto a nivel individual como colectivo. Al fortalecer esta capacidad, estaremos mejor preparados para enfrentar los retos que se nos presenten en la vida y aprovechar las oportunidades que aparezcan. (Zimmerman, 2000)

Según Zahra (2020) refirió que estar dispuesto a ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido y eficiente. Los clientes aprecian su empresa y lo desean por su intención de brindar un servicio al cliente oportuno.

Factores que afectan la capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta puede verse influenciada por diversos factores, los cuales pueden ser tanto internos como externos. Entre los factores internos, se encuentran las habilidades y aptitudes individuales, la inteligencia emocional, el nivel de experiencia, la formación académica y el manejo del estrés. Mientras tanto, los factores externos pueden ser el entorno laboral, el acceso a recursos y herramientas, la estructura organizativa y la cultura institucional. (Collins, 2010)

Es importante destacar que la capacidad de respuesta no es estática ni fija, sino que puede ser desarrollada y fortalecida a lo largo del tiempo. Mediante ejercicios de práctica, aprendizaje continuo y la implementación de estrategias adecuadas, es posible incrementar nuestra capacidad de respuesta y adaptarnos de manera más efectiva a las demandas del entorno.

Importancia de la capacidad de respuesta en diversos ámbitos

La capacidad de respuesta juega un papel fundamental en diferentes ámbitos de la vida. En el ámbito laboral, por ejemplo, contar con la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios y tomar decisiones acertadas en momentos de incertidumbre permite mantener la eficiencia y asegurar la sostenibilidad de las organizaciones.

En el ámbito personal, la capacidad de respuesta impacta directamente nuestra calidad de vida. Ser capaces de reaccionar adecuadamente ante situaciones estresantes, resolver problemas de forma ágil y adaptarnos a nuevas circunstancias nos otorga mayor bienestar emocional y nos facilita alcanzar nuestras metas personales. (Collins, 2010)

Asimismo, en el plano social, la capacidad de respuesta resulta esencial para enfrentar emergencias y situaciones de crisis. La rapidez y efectividad con la que se responde a dichas situaciones puede marcar la diferencia entre la vida y la muerte, así como tener un impacto significativo en la recuperación y resiliencia de las comunidades afectadas.

Ejemplos de capacidad de respuesta en situaciones reales

A continuación, presentamos algunos ejemplos concretos de capacidad de respuesta en diferentes contextos:

En el ámbito tecnológico, la capacidad de respuesta de una página web se refiere a su velocidad de carga y capacidad para manejar un alto volumen de usuarios simultáneos sin experimentar fallos. Una página web con alta capacidad de respuesta brinda una experiencia de usuario fluida y confiable.

En el ámbito de la salud, la capacidad de respuesta de un sistema de emergencia sanitaria se evalúa en función de su capacidad para atender y dar respuesta eficiente a casos urgentes, como accidentes o enfermedades graves. Esto implica contar con suficiente personal capacitado, equipamiento adecuado y una coordinación eficaz entre los diferentes actores involucrados.

En el ámbito empresarial, la capacidad de respuesta se hace evidente en la capacidad de una empresa para identificar y adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado. Empresas que logran anticiparse a las demandas del consumidor y ofrecer soluciones innovadoras tienen más posibilidades de éxito y crecimiento sostenible.

En el ámbito personal, la capacidad de respuesta se manifiesta en la forma en que cada individuo enfrenta las adversidades y los cambios en su entorno. Aquellos que logran mantener una actitud positiva, evaluar rápidamente las opciones y tomar decisiones acertadas tienen mayor probabilidad de superar obstáculos y alcanzar sus metas personales.

En el ámbito social, la capacidad de respuesta se pone a prueba ante desastres naturales, como terremotos o inundaciones. Un sistema de respuesta eficiente implicaría la capacitación previa de la población, la existencia de planes de contingencia, el acceso a recursos y la coordinación entre diferentes organismos y entidades responsables.

2.5. Compromiso organizacional

Comprende una satisfacción al ciudadano hecho que da solución o dificultad para convencerse de una razón eficaz. Por lo que es congruente decir que la sensación de satisfacción la reducimos y no llega a ser grato y solamente a ser complacidos, este compromiso que genera es muy limitado y carece de contexto jurídico de las necesidades de información.

El compromiso organizacional en calidad de servicio es un aspecto fundamental en el éxito de cualquier empresa. Cuando los empleados se sienten comprometidos con los valores y metas de la organización, la calidad del servicio que brindan a los clientes se ve directamente beneficiada

Compromiso organizacional en calidad de servicio

El compromiso organizacional en calidad de servicio se refiere a la disposición de los empleados a brindar un servicio de excelencia, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes. Es crucial que la empresa promueva un ambiente donde el compromiso se viva de manera colectiva y en cada uno de los miembros de la organización.

El compromiso organizacional en calidad de servicio se construye a partir de tres dimensiones principales: afectiva, instrumental y normativa. La dimensión afectiva implica un

vínculo emocional entre el empleado y la organización, la dimensión instrumental se enfoca en los beneficios que el empleado obtiene al mantener la relación laboral, y la dimensión normativa se basa en el sentido de obligación de cumplir con las normas y valores organizacionales.

Factores que influyen en el compromiso organizacional

Existen diversos factores que influyen en el compromiso organizacional en calidad de servicio. Entre ellos:

Liderazgo: Un liderazgo efectivo es fundamental para promover el compromiso de los empleados. Los líderes deben transmitir una visión clara, generar confianza y fomentar la participación activa de los empleados.

Cultura organizacional: Una cultura organizacional orientada a la calidad y al servicio al cliente promueve el compromiso de los empleados. Valores como la honestidad, la responsabilidad y el respeto deben ser parte integral de la cultura.

Reconocimiento y recompensas: Reconocer y recompensar el trabajo bien hecho es una manera efectiva de promover el compromiso. Los empleados se sentirán valorados y motivados a mantener su nivel de calidad en el servicio.

Desarrollo profesional: Brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a los empleados aumenta su compromiso con la organización. La posibilidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos contribuye a su desarrollo personal y profesional.

Estrategias para promover el compromiso organizacional en calidad de servicio

Para promover el compromiso organizacional en calidad de servicio, se pueden implementar diferentes estrategias, tales como:

Comunicación efectiva: Establecer canales de comunicación transparentes y abiertos permite que los empleados se sientan escuchados y comprendidos. Es importante fomentar una comunicación bidireccional para obtener retroalimentación e ideas.

Formación y capacitación: Brindar capacitación constante a los empleados para mejorar sus habilidades y conocimientos en servicio al cliente. Esto les proporciona las herramientas necesarias para brindar un servicio de alta calidad.

Participación y empoderamiento: Fomentar la participación activa de los empleados en la toma de decisiones y empoderarlos para resolver problemas y tomar iniciativas. Esto les brinda un sentido de autonomía y responsabilidad en su trabajo.

Evaluación y feedback: Realizar evaluaciones periódicas del desempeño y brindar feedback constructivo a los empleados. Esto les ayuda a identificar áreas de mejora y les muestra que su trabajo es valorado.

Según Valencia (2018) mencionó los riesgos que enfrentan las empresas al enfrentar las trampas utilizadas por sus competidores, afirmando que mientras más capacidad de absorción desarrolle una empresa, más capacitada y con menos probabilidades tiene de caer en trampas. decir que sí. La asimilación de conocimientos adquiridos externamente permite a una empresa reconocer soluciones alternativas, que le permiten generar y probar nuevas combinaciones, reduciendo así el riesgo de trampas competitivas.

2.6. Seguridad ciudadana

Para Valencia (2018) refirió que la seguridad conforma los conocimientos, atención y habilidades que desempeñan los empleados, cumpliendo con valores profesionales que inspiran credibilidad y confianza. Además, conlleva al resultado de asignación al cargo, una persona capaz y adecuada. Teniendo competencia y posiciones personales necesarias. Por lo tanto, la seguridad conforma el profesionalismo de la persona encargada que con el conocimiento del

proceso de prestación que ejercerá el servicio. Además, que debe ser cortés lo que se define como la atención, respeto, consideración y amabilidad del personal.

Cuando decimos que la credibilidad es porque el cliente crea honestidad y veracidad del servicio que provee. Entra a tallar la seguridad física la que significa inexistencia de peligro y riesgo que pueda adquirir algún cargo. Brindando la protección adecuada. Valencia (2018) Por lo tanto, la seguridad estas cuentan con competencias y una debida atención que se manifiesta por lo personal y su capacidad para impulsar credibilidad y seguridad. La seguridad ciudadana y la calidad de servicio son dos elementos fundamentales en el desarrollo de una sociedad armoniosa y próspera.

Importancia de la seguridad ciudadana en la calidad de servicio

La seguridad ciudadana es un aspecto crucial que influye directamente en la calidad de los servicios ofrecidos en una sociedad. Cuando los ciudadanos se sienten seguros en su entorno, están más dispuestos a participar en actividades económicas y sociales, lo cual fomenta el desarrollo y la prosperidad. Por el contrario, la falta de seguridad ciudadana puede generar miedo e inseguridad, lo que se traduce en una disminución de la calidad de los servicios y en una desconfianza generalizada hacia las instituciones encargadas de brindarlos.

La calidad de servicio se ve afectada por la seguridad ciudadana en varios aspectos. Por un lado, la inseguridad puede generar un clima de incertidumbre que afecta la confianza de los ciudadanos en los proveedores de servicios, lo que se refleja en una disminución de la demanda y en una pérdida de clientes. Además, la falta de seguridad puede dificultar el acceso a determinadas zonas o lugares de la ciudad, limitando así la posibilidad de brindar servicios en esas áreas. También es importante tener en cuenta que la seguridad ciudadana es fundamental para garantizar la integridad física y emocional de los trabajadores encargados de prestar servicios, así como de los propios usuarios. (García, 2018)

Factores que influyen en la seguridad ciudadana y su impacto en la calidad de servicio

La seguridad ciudadana puede verse afectada por una serie de factores, entre los cuales se encuentran: la delincuencia, la violencia, la falta de iluminación, la ausencia o insuficiencia de policías, la impunidad y la desigualdad social. Estos factores impactan directamente en la calidad de los servicios ofrecidos. Por ejemplo, una alta tasa de delincuencia puede generar desconfianza en los ciudadanos, lo cual se traduce en una disminución de la demanda de servicios y en una mayor dificultad para atraer inversiones y nuevos negocios.

La falta de iluminación en espacios públicos y en las vías de acceso a los servicios puede convertirse en un obstáculo para su disponibilidad y utilización, especialmente en horarios nocturnos. Asimismo, la ausencia o insuficiencia de fuerzas de seguridad puede generar un ambiente propicio para la comisión de delitos, lo cual afecta negativamente la calidad de los servicios y disminuye la confianza de los usuarios. Por otro lado, la impunidad y la desigualdad social contribuyen a la perpetuación de la inseguridad ciudadana y, consecuentemente, a una disminución en la calidad de los servicios. (García, 2018)

Medidas para mejorar la seguridad ciudadana y la calidad de servicio

Para mejorar la seguridad ciudadana y la calidad de servicio, es necesario implementar una serie de medidas integrales. En primer lugar, es fundamental fortalecer el sistema de justicia y asegurar la aplicación efectiva de la ley, de manera que los delitos sean sancionados y se garantice la seguridad jurídica. Además, se deben aumentar las capacidades y recursos de las fuerzas de seguridad, promoviendo su capacitación y modernización para enfrentar eficientemente los delitos y brindar una respuesta rápida y efectiva ante situaciones de emergencia.

Asimismo, es importante promover la participación ciudadana y la vigilancia comunitaria, involucrando a los ciudadanos en la prevención del delito y en la construcción de entornos seguros. Para ello, se deben establecer mecanismos de cooperación entre la comunidad, las instituciones públicas y los organismos de seguridad, fomentando la confianza y la comunicación para una mayor eficacia. Además, se debe trabajar en la mejora de las condiciones sociales y económicas de la población, combatiendo la desigualdad y generando oportunidades de desarrollo para todos. (López, 2020)

III. MÉTODO

Citando al autor Sampieri (2014) refirió que, la investigación cualitativa de tesis es una metodología de investigación que se utiliza para comprender y explorar fenómenos sociales y humanos desde una perspectiva interpretativa. A diferencia de la investigación cuantitativa, que se enfoca en la recopilación y análisis de datos numéricos, la investigación cualitativa se basa en la recopilación de datos no numéricos, como observaciones, entrevistas y documentos, con el fin de obtener una comprensión profunda de los sujetos de estudio. Este enfoque permite capturar la complejidad y profundidad de los fenómenos estudiados, brindando una visión más holística y detallada. (Guevara, 2016)

El método inductivo de investigación es una estrategia de análisis que parte de observaciones específicas para llegar a conclusiones generales. Se caracteriza por su enfoque detallado y exhaustivo en la recopilación de datos empíricos, su análisis meticuloso y la formulación de hipótesis a partir de los resultados obtenidos. Este enfoque se contrapone al método deductivo, que parte de teorías generales para llegar a conclusiones específicas. El método inductivo es ampliamente utilizado en diversas disciplinas científicas y se considera una herramienta fundamental para la generación de conocimiento y la exploración de nuevas ideas. (Urzola, 2020)

El método inductivo juega un papel fundamental en la investigación científica, ya que se basa en la observación de fenómenos particulares para llegar a conclusiones generales. Este enfoque permite a los científicos recopilar datos empíricos y observaciones concretas, que luego son analizados de manera sistemática para identificar patrones y regularidades.

En la presente investigación se utilizó un enfoque cualitativo y una metodología inductiva.

3.1. Tipo de investigación

Tipo

La investigación básica es el proceso que implica explorar y analizar fuentes de información relevantes para un tema de estudio en particular. El objetivo es obtener una comprensión profunda del tema, así como identificar el estado actual del conocimiento en ese campo. Esto proporciona una base sólida para el desarrollo de una tesis y permite al investigador contribuir de manera significativa al conocimiento existente.

Durante la investigación básica, es esencial consultar fuentes confiables y actualizadas, como artículos científicos, libros académicos y estudios previos relacionados con el tema de investigación. Esto ayudará a respaldar las afirmaciones y argumentos presentados en la tesis, así como a contextualizar el trabajo dentro del panorama académico existente. (Esteban, 2018)

Dentro de este orden de ideas, la presente tesis se aplicó el tipo básica en el sentido de que la investigación propuso estrategias de calidad de servicio que coadyuven a mejorar la atención en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, haciendo uso de las fuentes de información.

Diseño

En el ámbito de la investigación, existen diferentes enfoques metodológicos para llevar a cabo estudios científicos. Uno de estos enfoques es el diseño no experimental, que se caracteriza por su no manipulación directa de variables independientes y su observación en contextos naturales.

El diseño no experimental se caracteriza por varias características clave. En primer lugar, se basa en la observación de fenómenos en situaciones reales, lo que permite una mayor validez externa y una mayor generalidad de los resultados. Además, este diseño no implica la manipulación directa de variables independientes, sino más bien la medición y descripción de

variables existentes en su estado natural. Esto significa que los investigadores no tienen control sobre las condiciones de estudio, lo que puede limitar la capacidad de establecer una relación causal. (García, 2015)

Para este estudio, las subcategorías fueron el foco de análisis. El diseño fue no experimental.

3.2. Población y muestra

En la investigación abordada, la unidad de estudio será de trabajadores y/o funcionarios de la entidad que se vinculen directamente en el área de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, se tiene que la población estuvo debidamente conformada trabajadores y/o funcionarios del periodo 2024 con más de un año de experiencia en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao. Ahora bien, el tipo de muestreo empleado es el no probabilístico por conveniencia; ello porque, solo se trabajó con un grupo determinado de sujetos los cuales llegan hacer accesibles y así poder definir cuantos sujetos formaran parte de la muestra.

Criterios de Selección

Trabajadores y/o funcionarios de la entidad de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Trabajadores y/o funcionarios de la entidad de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao con más de un año de experiencia en su función.

Criterios de Inclusión:

Trabajadores y/o funcionarios de la entidad vinculados directamente en el área de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Trabajadores y/o funcionarios de la entidad vinculados directamente en el área de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao con más de un año de experiencia en su función.

Criterios de Exclusión:

Trabajadores y/o funcionarios de la entidad de otras áreas correspondientes Municipalidad Provincial del Callao.

Trabajadores y/o funcionarios de la entidad vinculados directamente en el área de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao con menos de un año de experiencia en su función.

P=5

**Trabajadores y/o funcionarios subgerencia de
obras privadas de la Municipalidad Provincial del
Callao.**

La entrevista se aplicó a cinco trabajadores y/o funcionarios de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao. Cuando se selecciona un grupo pequeño de participantes y no se sabe cuántos sujetos pueden tener conocimiento e interés en el tema, se utiliza por conveniencia. (Izquierdo, 2015)

Tabla 1

Sujetos a entrevistar.

COD	Perfil profesional	Función	Tiempo de servicio
------------	-------------------------------	----------------	---------------------------

P1	Arquitecta	Asistencia de temas de 1 año y 3 meses arquitectura.
P2	Ingeniero industrial	Servicios de revisión de informes y 1 año y 3 meses expedientes técnicos.
P3	Ingeniero geógrafo	Especialista en sistemas de información geográfica SIG. 1 año y 3 meses
P4	Abogada	Servicio especializado en materia legal. 1 año y 3 meses
P5	Arquitecto	Especialista en licencias de 13 años edificación.

Fuente: Elaboración Propia.

3.3. Categoría, Subcategorías y matriz de categorización

Categoría 1: Impacto de los sistemas gubernamentales en la gestión administrativa.

Tabla 2

Estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas.

Subcategorías	Definiciones
Elementos tangibles	Los elementos tangibles son fundamentales en nuestra sociedad. Nos brindan una experiencia tangible y concreta, satisfacen nuestras necesidades básicas y nos ayudan en nuestro desarrollo personal y colectivo. Además, fomentan la creatividad y la innovación. Debemos valorar y cuidar estos elementos, ya que su ausencia o deterioro tendría un impacto negativo en nuestra calidad de vida.
Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta se refiere a la habilidad de una persona, organización o sistema para reaccionar de manera oportuna y eficiente ante una determinada situación o estímulo. Esta respuesta puede manifestarse a nivel físico, emocional, mental o incluso tecnológico. En cualquier caso, implica la disposición y la destreza necesarias para adaptarse rápidamente y tomar acciones adecuadas frente a circunstancias cambiantes.

Compromiso organizacional

El compromiso organizacional en calidad de servicio es fundamental para el éxito de una empresa. A través de factores como el liderazgo, la cultura organizacional, el reconocimiento y el desarrollo profesional, se puede promover el compromiso de los empleados.

Implementar estrategias de comunicación efectiva, formación y capacitación, participación y empoderamiento, y evaluación y feedback, también contribuyen a fortalecer este compromiso.

Seguridad ciudadana

La seguridad ciudadana desempeña un papel fundamental en la calidad de servicio ofrecida en una sociedad. La falta de seguridad genera un ambiente de incertidumbre que afecta la confianza y la demanda de servicios, así como la integridad física y emocional de los trabajadores y usuarios. Para mejorar la seguridad ciudadana y la calidad de servicio, es necesario implementar medidas integrales que fortalezcan el sistema de justicia, aumenten las capacidades de las fuerzas de seguridad y

promuevan la participación ciudadana.

Además, se debe trabajar en la mejora de las condiciones sociales y económicas de la población para reducir las desigualdades.

Fuente: Elaboración Propia.

3.4. Instrumentos

En la presente investigación las técnicas que se emplearon fueron el análisis documental y la entrevista. Entonces se tiene que:

Según Bernal (2018) afirmó que una técnica de investigación es un método de recopilación de información que puede utilizarse para identificar categorías sociales, significados culturales, perspectivas contrastantes, etc. en textos escritos al estudiar fenómenos sociales o culturales.

Además, el autor Guardián (2018) afirmó que el potencial y el significado de las entrevistas cualitativas son esencialmente invisibles cuando se utilizan de forma natural. Mediante este ejercicio, el sujeto deja espacio a la autoexploración, la autoafirmación (del ser, el hacer y el saber) y la "objetividad" de su experiencia a través de anécdotas. Con la ayuda de una entrevista cualitativa y un análisis del mundo y sus peculiaridades, el entrevistado redescubre el ámbito inconsciente de la vida cotidiana.

3.5. Procedimientos

La investigación se inició mediante la observación de la realidad problemática que sucede en la calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao; es a bien precisar que se constata con las investigaciones

previas obtenidas en las bases que proporcionada de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

El marco teórico es parte importante de esta investigación, en el apartado correspondiente permite desarrollar las definiciones, conceptos y teorías de la categoría materia de estudio, a su vez de su subcategoría, respetando los derechos de autor de las fuentes de información.

Se entrevistó a cinco trabajadores y/o funcionarios de la entidad que se vinculan directamente el área de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Además, las entrevistas se realizaron desde una perspectiva ética. Por ello, el desarrollo de este estudio se organizó bajo los lineamientos académicos y asesoramiento del asesoramiento de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

3.6. Análisis de datos

Se utilizó la técnica de análisis de contenido, debido a que se analizaron las entrevistas que se realizaron a los cinco trabajadores y/o funcionarios de la entidad que se vinculan directamente el área de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, haciendo uso del programa Atlas.ti y Excel.

Este tipo de análisis permitió interpretar el texto utilizando una variedad de detalles. Esto se realizó revisando las entrevistas y clasificándolas en subcategorías relevantes. Teniendo estos factores en mente, la información se recopiló utilizando una guía de entrevista y las entrevistas se transcribieron y analizaron utilizando las subcategorías sugeridas en la tesis de investigación. (Díaz et al. 2021)

3.7. Consideraciones éticas

La investigación cualitativa juega un papel fundamental en la obtención de datos ricos y profundos en diversas áreas del conocimiento. Sin embargo, al llevar a cabo este tipo de investigación, es importante tener en cuenta las consideraciones éticas para garantizar el respeto y la protección de los participantes. Asimismo, se empleó los lineamientos de la Universidad Nacional Federico Villarreal donde respeta todo proceso de la investigación, y estilo APA séptima edición, también cita opiniones de diversos autores. Además, todas las fuentes utilizadas en el desarrollo de este estudio, incluidos libros, artículos, etc. Se respetan los derechos de propiedad intelectual. La bibliografía está bien escrita, cita todas las fuentes y las fuentes son confiables. (Reyes & Viorato, 2019)

Los aspectos éticos desarrollados en esta investigación de investigación fueron:

a. **Ética en la investigación cualitativa:** La ética en la investigación cualitativa se refiere a la responsabilidad del investigador de actuar de manera ética al llevar a cabo su estudio. Esto implicó respetar la dignidad y los derechos de los participantes, así como garantizar la integridad y transparencia en el proceso de investigación. Es esencial que el investigador establezca una relación de confianza con los participantes y se comprometa a proteger su bienestar durante todo el estudio.

b. **Confidencialidad y anonimato:** La confidencialidad y el anonimato son consideraciones éticas fundamentales en una investigación cualitativa. Al recopilar datos, es crucial garantizar que la información proporcionada por los participantes se mantenga en estricta confidencialidad. Esto implicó mantener los datos de manera segura y utilizar códigos o pseudónimos para identificar a los participantes en lugar de revelar sus nombres reales. Además, es esencial obtener el consentimiento de los participantes para el uso y divulgación de los datos recopilados.

c. Consentimiento informado: El consentimiento informado es otra consideración ética crucial en la investigación cualitativa. Los participantes deben recibir toda la información relevante sobre el estudio antes de decidir si desean participar o no. Esto incluye los objetivos del estudio, los posibles beneficios y riesgos, así como la garantía de confidencialidad. Al obtener el consentimiento informado, el investigador asegura que los participantes comprendan plenamente el propósito del estudio y estén dispuestos a participar de manera voluntaria.

d. Protección de los participantes: La protección de los participantes es una responsabilidad ética fundamental en una investigación cualitativa. Esto implicó garantizar su seguridad física, emocional y psicológica durante todo el estudio. El investigador debe tomar medidas para evitar cualquier daño o malestar innecesario a los participantes. En caso de que surjan situaciones inesperadas que puedan afectar el bienestar de los participantes, el investigador debe estar preparado para ofrecer el apoyo adecuado y, si es necesario, proporcionar referencias a servicios externos de apoyo.

IV. RESULTADOS

En la presente investigación se recopiló la información obtenida después de aplicar la entrevista a los cinco participantes de la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao; se enfatizó que la recopilación mediante entrevistas fue importante porque permitió obtener información detallada, perspectivas diversas, aclaración de puntos, contextualización, conexión personal y flexibilidad en la exploración de la problemática en análisis.

En ese sentido, la información se obtuvo de forma presencial y el procesamiento de los datos fueron analizados con el programa Atlas.ti y Excel de Office 365. Con el fin de obtener un análisis de la información obtenida de las 20 preguntas planteadas para la categoría: Impacto de los sistemas gubernamentales en la gestión administrativa.

Con respecto al resultado del **objetivo general**: Proponer estrategias de calidad de servicio que coadyuven a mejorar la atención en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Se obtuvo de que, los entrevistados tienen una percepción positiva de la calidad de servicio de la Subgerencia de Obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, con mejoras notables en comparación con años anteriores, incluyendo atención personalizada y uso de medios digitales. Sin embargo, refirieron de que los problemas detectados desde el 2023 incluyeron la falta de entrega de expedientes, pérdida de tiempo por cambios administrativos, y desorden documental. Como estrategias proponen la reorganización de funciones y comunicación efectiva. Y lo más resaltante fue que se propusieron mayores capacitaciones para el personal y reuniones grupales semanales como medidas para mejorar la calidad de servicio.

En el transcurso del año 2023, la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se enfrentó a varios desafíos significativos en la calidad de su servicio.

Con el inicio de una nueva gestión, surgieron obstáculos que impactaron la atención a los administrados. La inducción del personal, junto con los cambios en el Reglamento de Organización y Funciones, y la reorganización administrativa, generaron demoras en la atención. Además, las remodelaciones de los espacios de trabajo y la falta de entrega del cargo por parte del exsubgerente contribuyeron a una pérdida de tiempo en la atención oportuna.

Uno de los entrevistados enfatizó que, aunque las observaciones sobre las solicitudes se comunicaban dentro de los plazos establecidos, había un claro margen de mejora en la comunicación física. Los tiempos de notificación podían acortarse, lo que facilitaría una respuesta más ágil a los administrados. Al inicio de la nueva gestión, también se detectó un desorden considerable en los expedientes. Muchos de ellos estaban en mal estado, y no hubo un traspaso adecuado de información por parte del funcionario saliente, lo que complicó aún más la situación. Este desorden de documentación representó un gran desafío, pero se abordó de manera estratégica para asegurar que la atención a la población no se viera afectada.

Un aspecto cultural también influía en la dinámica del servicio. Históricamente, las entidades estatales han sido vistas como burocráticas y lentas, lo que llevó a algunos administrados a presentar sus solicitudes con una actitud impaciente, sin consultar el proceso correspondiente. Esto resultaba en la necesidad de explicarles los procedimientos y brindar soluciones adecuadas, lo que, a su vez, requería tiempo y esfuerzo adicional por parte del personal.

La implementación de estrategias de calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se percibe como un paso crucial hacia la optimización de la atención a los administrados. Durante las entrevistas, se destacó la importancia de reorganizar las funciones de cada órgano de línea. Esta reestructuración no solo busca mejorar la eficiencia, sino también garantizar que cada miembro del equipo esté claro

sobre sus responsabilidades y funciones. Los entrevistados coincidieron en que, como parte de una entidad pública, la subgerencia necesita estrategias efectivas que permitan gestionar adecuadamente la atención a los ciudadanos. Se mencionó que la nueva gestión actuó con rapidez, aprobando el 30 de enero de 2023 una nueva Estructura Orgánica y un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) que aspiran a elevar la calidad del servicio. Este enfoque proactivo ha sido bien recibido, ya que proporciona un marco claro para la operatividad de la subgerencia.

Además, se subrayó que las estrategias comunicadas por la subgerencia han sido clave para resolver los expedientes de manera adecuada y dentro de los plazos estipulados. Esto no solo mejora la eficiencia del trabajo interno, sino que también se traduce en una experiencia más satisfactoria para los administrados. Brindar una atención correcta y eficiente es fundamental para que los ciudadanos se sientan satisfechos y valoren positivamente su interacción con la subgerencia. En definitiva, el desarrollo de estas estrategias es considerado esencial para transformar la percepción y la calidad del servicio en la subgerencia de obras privadas, permitiendo que los administrados tengan una experiencia positiva y se sientan respaldados en sus solicitudes.

Los entrevistados ofrecieron diversas estrategias para mejorar la calidad del servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, destacando la importancia de la preparación y el bienestar del personal. Uno de los participantes enfatizó que fomentar la capacitación del personal y la retroalimentación constante es esencial, así como promover un ambiente laboral positivo. La comunicación interna también se considera un pilar fundamental, al igual que la dotación de equipos tecnológicos modernos que faciliten el trabajo diario.

Además, se mencionó que, a pesar de que el personal está especializado en diferentes áreas y existe comunicación entre ellas, sería beneficioso establecer reuniones grupales semanales. Estas sesiones permitirían discutir las casuísticas que surgieron en la semana anterior, fomentando la participación de todos los trabajadores. Al compartir opiniones y experiencias, se podría generar un consenso que, bajo la dirección del funcionario encargado, sirviera como un instrumento eficaz para mejorar la atención a los administrados. Otra propuesta relevante fue la necesidad de más capacitaciones, especialmente en el uso del nuevo Sistema de Gestión Documental SGD-Callao, que se había incorporado recientemente. Las capacitaciones no solo deben centrarse en la tecnología, sino también en el marco normativo vigente. Se sugirió coordinar con el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) para ofrecer formación sobre las normativas y sus modificaciones, lo que permitiría a los empleados revisar con mayor eficacia las licencias solicitadas y resolver dudas sobre las regulaciones aplicables. Por último, se reafirmó que las capacitaciones específicas por área son una estrategia clave para elevar la calidad del servicio. A mayor conocimiento y preparación del personal, mejor será la atención brindada a los administrados, fortaleciendo así la confianza de la ciudadanía en la subgerencia de obras privadas.

Se obtuvo como propuestas de estrategias:

- Reorganización de funciones de cada órgano de línea y comunicación efectiva.
- Mayores capacitaciones para el personal y reuniones grupales semanales como medidas para mejorar la calidad de servicio.
- Desarrollo de aspecto cultural contribuiría en la dinámica del servicio.
- Preparación del bienestar del personal.
- Retroalimentación constante, así como promover un ambiente laboral positivo.

- Comunicación interna como pilar fundamental.
- Dotación de equipos tecnológicos modernos que faciliten el trabajo diario.
- Capacitaciones, especialmente en el uso del nuevo Sistema de Gestión Documental SGD-Callao.
- Coordinación con el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) para ofrecer formación sobre las normativas y sus modificaciones.

Con respecto al resultado del **objetivo específico uno**: Describir los elementos tangibles en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Se obtuvo de que, los módulos de atención, ubicados en el sótano de la municipalidad, comparten espacio con otras áreas, creando un ambiente funcional. Allí, el aire circula con cierta libertad y se han dispuesto asientos para aquellos que esperan ser atendidos, todo ello en un entorno que busca la comodidad del administrado. En el primer piso, la oficina principal, aunque básica en sus implementos, cumple con los requerimientos mínimos para llevar a cabo los procedimientos administrativos. A pesar de estas características, la percepción general entre los entrevistados es clara: el centro de atención no cuenta con instalaciones modernas. Un entrevistado lo expresa sin titubeos, señalando que, a pesar de que la infraestructura del Palacio Municipal es relativamente reciente, los espacios utilizados por la Subgerencia de Obras Privadas no han sido actualizados en su totalidad.

La distribución del mobiliario, aunque optimizada por el personal, no ha ido acompañada de un necesario acondicionamiento de las instalaciones eléctricas y electrónicas. Otro entrevistado resalta que, si bien el edificio en sí presenta un diseño moderno, el mantenimiento interno deja mucho que desear. Reconoce que, a solicitud del subgerente, se han realizado algunas mejoras en el área de la subgerencia, pero el esfuerzo no ha sido suficiente para transformar el entorno en un ambiente de trabajo verdaderamente adecuado.

Finalmente, uno de los entrevistados enfatiza que, a pesar de la intención de crear un espacio funcional, el centro de atención en su conjunto carece de los equipos y herramientas necesarios, dejándolo por debajo de lo que se esperaría de un servicio moderno y eficiente. La situación es clara: el potencial está presente, pero la modernidad aún es un objetivo por alcanzar.

En el entorno de la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, el tema de los equipos de atención al usuario se presenta como un punto crítico. Al abordar la pregunta sobre si cuentan con tecnología de última generación, las respuestas no dejan lugar a dudas: la mayoría coincide en que los equipos actuales son obsoletos. Un entrevistado es contundente al afirmar que tanto las computadoras utilizadas en la plataforma de atención como aquellas empleadas por los profesionales y técnicos son insuficientes para las necesidades actuales. Propone la urgente adquisición o alquiler de computadoras más modernas, destacando que esta renovación facilitaría la automatización de procesos y permitiría implementar un servidor que optimice el almacenamiento y la distribución de información. Otro entrevistado reiteró la falta de equipos de última generación, subrayando que la subgerencia no solo necesita nuevas computadoras, sino también software actualizado que apoye la labor técnica. Aunque algunos reconocen que los equipos operativos cumplen con su función, todos coinciden en que, de contar con tecnología más avanzada, la eficiencia en la atención a los administrados podría mejorar notablemente.

La mayoría de los entrevistados sostuvieron firmemente que una adecuada presentación personal es crucial. Uno de ellos argumenta que, aunque no exista un código de vestimenta formal, los empleados deben ser conscientes de que son la imagen de la municipalidad “*Generamos confianza y proyectamos una imagen segura ante los administrados*”, dice, enfatizando que la percepción del usuario se ve influenciada por cómo se presentan quienes lo atienden. Otro entrevistado añade que esta preocupación debe extenderse más allá del proceso de selección del personal. A su juicio, la interacción, ya sea física o documental, debe reflejar

una presentación cuidada, especialmente en aquellos que tienen contacto directo con los administrados. La buena imagen se traduce, según él, en una mayor valoración del servicio recibido.

Sin embargo, también hay voces disonantes. Algunos entrevistados argumentaron que la presentación personal no es un factor determinante para la calidad del servicio. Uno de ellos sostiene que la calidad del trabajo - la revisión de expedientes o el trato al administrado - no debería depender de la apariencia, sino de la capacidad y actitud del personal. Este enfoque resalta que gran parte de la atención se realiza a través de documentos, y en el ámbito de la subgerencia, el trabajo de campo también es relevante. Aun así, enfatizó que esto no significa descuidar la presentación personal, sino que debe ser adecuada y presentable, sin ser un elemento central en la evaluación del servicio.

Uno de los entrevistados destacó que, en los últimos tiempos, se han llevado a cabo importantes remodelaciones, enfocándose en mejorar la ventilación del espacio. Además, se proyecta la instalación de estantes de melamina, lo que promete un mejor orden en la gestión de documentos. Esta iniciativa se presenta como un avance significativo hacia un entorno más funcional. Sin embargo, no todos comparten esta perspectiva optimista. Otro entrevistado menciona que, por el contrario, las instalaciones han ido deteriorándose de manera progresiva, como es natural con el paso del tiempo. Esta visión pone de manifiesto una realidad más crítica, donde las mejoras parecen escasas.

A pesar de estas opiniones divergentes, hay quienes afirmaron que desde el año pasado las instalaciones han mejorado notablemente. Uno de los entrevistados mencionó que han alcanzado un estado adecuado y ordenado, lo que contrasta con las preocupaciones sobre el deterioro. El año 2023 parece ser un punto de inflexión. Un entrevistado reveló que desde principios de ese año se han ejecutado propuestas de remodelación que han transformado el

ambiente de trabajo. Con nuevas instalaciones, el espacio se ha vuelto más organizado, limpio y funcional, permitiendo una mejor experiencia para el personal y los administrados.

Sin embargo, el camino no ha estado exento de cambios. Otro entrevistado explicó que, tras una remodelación inicial, la subgerencia fue trasladada a un espacio más pequeño. A pesar de esta reducción, se han adaptado los muebles y escritorios, e incluso se ha instalado aire acondicionado para mejorar la comodidad del área. Actualmente, existe una propuesta para optimizar aún más el espacio, sugiriendo la implementación de muebles altos en áreas poco utilizadas, lo que permitirá aprovechar mejor los recursos disponibles.

Con respecto al resultado del **objetivo específico dos**: Analizar la capacidad de respuesta respecto a los expedientes presentados por los ciudadanos en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

En la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, el tiempo promedio de atención a los expedientes ha experimentado mejoras significativas en la nueva gestión. Los entrevistados coincidieron en que se han establecido procedimientos claros y tiempos definidos para la atención, de acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) vigente. Uno de los entrevistados mencionó que, gracias a la implementación de un sistema para emitir resoluciones y respuestas a solicitudes de manera virtual, la atención al administrado ha mejorado notablemente. Este avance permite que los procedimientos se gestionen de forma más ágil, adaptándose a las necesidades de los usuarios.

Otro entrevistado subrayó que, aunque las diversas funciones de la subgerencia requieren atención a los plazos normativos, el personal ha logrado cumplir con los tiempos establecidos. Aun así, algunos apuntan que se está a la espera de la implementación de un nuevo sistema que promete optimizar aún más la atención. En términos de tiempos específicos, se menciona que los expedientes son atendidos dentro de un plazo de 72 horas tras su recepción.

Este marco de tiempo está en consonancia con el D.S. N° 029-2019-VIVIENDA y el TUPA correspondiente. Sin embargo, un entrevistado también señaló que, en general, el tiempo promedio de atención se sitúa en alrededor de cinco días hábiles, reflejando un esfuerzo por mantener la eficiencia en la gestión.

Uno de los entrevistados describió el estado actual del archivo físico, señalando que se encuentra en condiciones inadecuadas. La acumulación de expedientes ha llevado a un colapso del espacio, caracterizado por una mala ventilación y una organización deficiente que hace tediosa la tarea de localizar documentos. Este ambiente no solo dificulta el trabajo, sino que también representa una pérdida significativa de tiempo, ya que encontrar un expediente puede demorar días o incluso semanas. Por otro lado, otros entrevistados destacaron las consecuencias positivas que tendría la implementación de un archivo digital. Entre los beneficios mencionados, se encuentra la posibilidad de localizar documentos de manera rápida y eficiente, lo que transformaría la gestión del tiempo dentro de la subgerencia. Además, la digitalización permitiría una reducción considerable de la documentación física, lo que a su vez disminuiría el espacio necesario para el archivado.

La mejora en la circulación de la información es otro aspecto señalado. Un archivo digital facilitaría no solo el acceso a los documentos para el personal evaluador, sino también la interacción con otras entidades que participan en los procesos de verificación. Asimismo, se menciona que un sistema digital podría mejorar la transparencia en el manejo de la documentación, un aspecto fundamental en la administración pública. Aunque un entrevistado puntualiza que ya existe un archivo digital para las Licencias de Edificación y otros documentos, la percepción general es que la subgerencia aún está lejos de contar con un sistema completamente digitalizado. Muchos coinciden en que avanzar hacia un archivo digital completo no solo optimizaría el servicio de atención, sino que también facilitaría enormemente el acceso a la información necesaria.

La Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se muestra comprometida en su esfuerzo por eliminar las fallas o deficiencias en el servicio que brinda a los administrados. Este compromiso se traduce en varias prácticas que buscan mejorar la atención y resolver inquietudes de manera efectiva. Uno de los entrevistados destaca la importancia de las mesas de trabajo que se realizan ante casos especiales. Estas reuniones reúnen a profesionales del área para discutir y considerar diversas opiniones, lo que permite afinar la atención al público y abordar problemáticas específicas de forma colaborativa.

El personal técnico y administrativo también juega un papel crucial en este proceso. A través de una comunicación directa con los funcionarios responsables, se verifica constantemente el cumplimiento de los procesos y se llevan a cabo las correcciones necesarias. Este flujo de información garantiza que las exigencias de los administrados sean atendidas con la seriedad que merecen. La atención personalizada es otro pilar fundamental. Los entrevistados coinciden en que, ante cualquier duda o inquietud, se establece un contacto directo con los administrados. Esto incluye citas presenciales, comunicaciones telefónicas y notificaciones por correo electrónico, todo con el objetivo de agilizar los trámites y asegurar que cada persona reciba la atención que necesita.

En casos de expedientes complicados, el equipo se reúne con el subgerente y especialistas en la materia para abordar la situación. Estas reuniones permiten resolver las dificultades y, si es necesario, se solicita información al ministerio correspondiente. Asimismo, se citan a los administrados para discutir observaciones, lo que evita la burocracia y permite una resolución más directa de los problemas. Finalmente, cuando un administrado no comprende o no está de acuerdo con el resultado de su expediente, se le invita a una reunión en la subgerencia. Durante este encuentro, se le explica detalladamente el estado de su trámite, buscando siempre que se sienta informado y atendido.

Los entrevistados resaltaron que cada profesional tiene asignadas tareas específicas, lo que hace que la carga de trabajo sea más manejable. Esta asignación clara de responsabilidades no solo facilita el cumplimiento de los plazos, sino que también se traduce en un reporte mensual donde se contabilizan los procedimientos atendidos. Esta sistematización permite una evaluación continua del desempeño del equipo. El personal de la subgerencia, con experiencia tanto técnica como administrativa, juega un papel fundamental en el cumplimiento de los plazos. Cada mes, se emite un informe sobre las resoluciones subgerenciales emitidas y los trámites resueltos, además de un seguimiento semanal del avance de los trámites administrativos ante el subgerente. Esta dinámica de reportes asegura que todos estén al tanto del estado de los expedientes y permite realizar ajustes en caso de ser necesario.

Para garantizar un seguimiento preciso, se elabora un listado mensual que detalla el estado situacional de los expedientes en proceso. Las reuniones semanales con el subgerente se convierten en una oportunidad para revisar los avances y detectar posibles obstáculos en la gestión. En términos de organización, la subgerencia atiende los expedientes de manera ordenada, respetando la fecha de ingreso. Con un plazo de respuesta de entre cuatro y cinco días hábiles, se prioriza el orden de llegada para evitar demoras. Además, con el objetivo de agilizar el proceso, se envían notificaciones y documentos vía correo electrónico, lo que optimiza la comunicación con los administrados.

Con respecto al resultado del **objetivo específico tres**: Valorar la trascendencia del compromiso organizacional en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

La Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao ha implementado diversas estrategias para optimizar sus servicios, con el objetivo de mejorar la experiencia de los administrados y aumentar la eficiencia en la gestión de los trámites. Uno de

los aspectos más destacados es la mejora en los canales de comunicación. Los entrevistados coinciden en que establecer una atención personalizada, especialmente en situaciones especiales, ha sido fundamental para resolver dudas y atender las necesidades de los usuarios. Esta comunicación directa no solo facilita la atención, sino que también fomenta la retroalimentación y una comunicación interna asertiva entre los profesionales.

La modernización de los métodos de notificación también ha jugado un papel clave en la optimización de los servicios. Se ha implementado la notificación a través de medios electrónicos, lo que permite una comunicación más rápida en comparación con los métodos tradicionales. Esto no solo acorta los tiempos de respuesta, sino que también asegura la continuidad de los procedimientos. Además, se ofrece orientación presencial y a través de tecnologías de la información y comunicación (TICs) para subsanar observaciones, lo que mejora aún más la atención al administrado. La comunicación efectiva con los administrados ha demostrado ser un factor que potencia la productividad del equipo. Mantener una línea directa de contacto ayuda a aclarar dudas y evitar demoras en los procesos, lo que es esencial en un entorno donde cada minuto cuenta.

Sin embargo, el proceso de derivación de expedientes presenta ciertos desafíos. A pesar de que se ha establecido un sistema claro para la recepción y asignación de documentos, el tiempo que transcurre desde que un expediente es ingresado en la plataforma hasta que llega a las manos del profesional responsable puede ser complicado de optimizar. Este proceso implica la recolección diaria de expedientes, seguido por su entrega al área correspondiente, lo que puede retrasar la atención efectiva. Aunque hay un esfuerzo por mejorar este aspecto, los entrevistados reconocen que la optimización de este tiempo de derivación sigue siendo un desafío por resolver.

El compromiso organizacional se erige como una piedra angular en la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao. Los entrevistados destacan su relevancia desde diversas perspectivas, resaltando que, como servidores públicos, tienen una responsabilidad inherente hacia la sociedad chalaca. Este sentido de deber se traduce en un compromiso con el desarrollo de la comunidad, el cual debe ser guiado por principios de ética, respeto, transparencia, discreción y responsabilidad en el uso de los bienes del estado. Además, el compromiso organizacional se enmarca en los objetivos, misión y visión de la entidad, convirtiéndose en un motor que impulsa el cumplimiento de metas y establece expectativas claras para el mejoramiento del servicio. La alineación de estos principios permite que todos los miembros del equipo trabajen hacia un mismo fin, optimizando así la atención brindada a los administrados.

Los entrevistados también subrayaron la importancia de una buena comunicación entre los compañeros de trabajo. Un ambiente colaborativo y comprometido no solo facilita la resolución de situaciones complejas, sino que también impacta directamente en la calidad del servicio que se ofrece. Cuando los empleados se sienten parte de un todo, su actitud y desempeño mejoran, lo que se traduce en un servicio más eficaz y satisfactorio para los usuarios. Finalmente, se enfatiza que el compromiso organizacional actúa como un vínculo vital entre la organización y sus trabajadores. Un entorno laboral positivo fomenta una mayor identificación con la entidad, lo que facilita el cumplimiento de las tareas diarias. En este sentido, se concluye que fortalecer este compromiso es crucial para elevar la calidad del servicio y, en última instancia, contribuir al bienestar de la comunidad chalaca.

La Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao ha trazado un camino claro hacia la mejora de la calidad de servicio, evidenciado por una serie de proyecciones y proyectos estratégicos. En su búsqueda por optimizar la atención de los procedimientos administrativos, la subgerencia ha emitido proyectos de ordenanza con el fin

de contribuir al ordenamiento del territorio y simplificar los trámites que deben gestionar. Dos de estos proyectos ya han sido aprobados mediante Ordenanza Municipal en 2023, marcando un avance significativo en sus objetivos. Además, la subgerencia cuenta con documentos de gestión que delinean las proyecciones y metas a alcanzar en períodos determinados dentro de cada año fiscal. Esta planificación no solo proporciona un marco claro de referencia, sino que también establece un compromiso con la mejora continua.

Desde el año pasado, se han planteado iniciativas concretas que incluyen proyectos de ordenanzas municipales, dirigidos específicamente a mejorar la calidad del servicio. Entre ellos se encuentran tres importantes propuestas: la modificación de la normativa que regula los anuncios publicitarios, así como las que atañen a fachadas y cercos perimétricos. La aprobación de estas normativas ha sido crucial, ya que anteriormente, los trámites relacionados con estas autorizaciones debían pasar por diversas áreas antes de regresar a la subgerencia para su resolución, lo que prolongaba innecesariamente los tiempos de respuesta. Otro aspecto relevante en las proyecciones de la subgerencia es la programación de capacitaciones. Estas formaciones están diseñadas no solo para elevar la calidad del servicio, sino también para inculcar valores e integridad en el trabajo del personal. De esta manera, se busca no solo un crecimiento en la eficiencia administrativa, sino también un fortalecimiento del compromiso ético de cada miembro del equipo.

En el año 2023, la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao enfrentó varios problemas organizativos que impactaron su funcionamiento. Uno de los principales retos surgió con los cambios en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), los cuales generaron resistencia entre el personal. Estas nuevas rotaciones y reestructuraciones provocaron desorganización y una evidente falta de limpieza en las áreas de trabajo, donde los expedientes se acumulaban en espacios inadecuados. Además, la recepción de documentos por parte de los administrados se encontraba desvinculada de la Subgerencia de Obras Privadas, ya

que esta tarea estaba bajo la responsabilidad de otro órgano municipal, lo que complicó aún más la coordinación y agilidad en la atención de los trámites.

Las primeras semanas de enero fueron especialmente caóticas debido a las rotaciones de personal. La transformación de diversas gerencias en subgerencias requirió que los servidores públicos se adaptaran a nuevas funciones y facultades, lo que generó confusión y desorden, tanto en la documentación como en la comunicación interna. Sin embargo, los entrevistados señalaron que, con el tiempo, la situación fue mejorando. A medida que se definieron roles y responsabilidades dentro del equipo, la relación laboral se fortaleció, facilitando así un entorno de trabajo más cohesionado. Otro desafío que se presentó fue la falta de una adecuada entrega de cargo por parte de la gestión anterior. Esto hizo que localizar expedientes antiguos se volviera una tarea compleja y tediosa. Ante esta situación, se realizó un inventariado que permitió ordenar algunos documentos y expedientes, lo que contribuyó a mitigar el caos inicial.

Con respecto al resultado del **objetivo específico cuatro**: Evaluar la importancia de la seguridad ciudadana en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

En la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, se percibe un consenso generalizado sobre la capacidad de los servidores para atender las inquietudes de los ciudadanos. Los entrevistados coincidieron en que, en términos generales, el personal cuenta con los conocimientos necesarios para brindar respuestas adecuadas y oportunas a los administrados. Un aspecto destacado es la importancia de las mesas de trabajo, donde los profesionales se reúnen para discutir casos específicos. La colaboración y la orientación de un líder experto han demostrado ser efectivos en la resolución de dudas y

problemas planteados por los ciudadanos. Esta dinámica no solo facilita una atención más precisa, sino que también fortalece la cohesión del equipo.

El personal técnico y administrativo se beneficia de una constante retroalimentación, lo que enriquece su experiencia y les permite enfrentar mejor las inquietudes de los administrados. La presencia de profesionales titulados y colegiados en el equipo es un factor clave, asegurando que cada uno esté bien preparado en sus respectivas funciones. Aunque los servidores ya poseen una sólida base de conocimientos, también se reconoce la importancia de la capacitación continua. Este compromiso con el aprendizaje permanente es visto como una estrategia esencial para seguir mejorando la atención al ciudadano y enfrentar de manera efectiva los desafíos del día a día.

La importancia de la capacitación para los funcionarios, servidores y administrativos de la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se destaca con claridad entre los entrevistados. La mayoría considera que la formación continua es esencial para mejorar la calidad del servicio ofrecido a los administrados. Uno de los entrevistados subraya que la retroalimentación y la capacitación constante son necesarias para mantenerse actualizados respecto a las normativas vigentes. Esta actualización permite al personal brindar respuestas más precisas y eficientes a las inquietudes de los ciudadanos. Otro señala que, aunque el desarrollo administrativo es llevado a cabo principalmente por el personal técnico, es crucial que todo el equipo esté alineado en el proceso, ya que la calidad del producto final depende de la colaboración de todos.

Además, la capacitación se presenta como una herramienta que facilita el logro de objetivos en un plazo más corto y contribuye a la mejora del servicio. Las capacitaciones no solo proporcionan guías para una mejor organización interna, sino que también ayudan a los servidores a interactuar de manera más efectiva con los administrados. Un consenso se forma

en torno a la idea de que un personal bien capacitado no solo es capaz de resolver dudas e inquietudes de los administrados, sino que también fomenta un ambiente de confianza y seguridad en el servicio público. En definitiva, todos coinciden en que invertir en la formación del personal es un paso clave hacia la excelencia en la atención al ciudadano y la optimización de los procesos dentro de la subgerencia.

La atención que los servidores de la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao brindan a los ciudadanos se caracteriza por un fuerte sentido de credibilidad y respeto. Según los testimonios recogidos, esta percepción se sustenta en la ausencia de quejas formales por parte de los administrados, lo que refuerza la confianza en el servicio ofrecido. Los entrevistados coinciden en que la atención se lleva a cabo con rectitud, honestidad y respeto, cumpliendo estrictamente con lo establecido en la normativa vigente. Esta adherencia a las regulaciones garantiza que los ciudadanos no sean sometidos a exigencias arbitrarias, lo cual, a su vez, cimienta la credibilidad de los funcionarios.

En términos de interacción, la mayoría de las atenciones se realizan a través de documentos, lo que proporciona un marco formal y claro para cada solicitud. Sin embargo, cuando surgen dudas o desacuerdos, el personal se muestra proactivo al ofrecer atención personalizada, ya sea a través de llamadas telefónicas o citas en la oficina, asegurando que cada ciudadano reciba la explicación necesaria. Este enfoque integral, que combina la formalidad del proceso administrativo con la disposición a resolver inquietudes de manera personal, fortalece la percepción de credibilidad del personal. Así, se establece un ambiente donde los ciudadanos sienten que sus necesidades son escuchadas y atendidas de manera adecuada, contribuyendo a una relación positiva entre la subgerencia y la comunidad que sirve.

La atención individualizada a los ciudadanos es vista como una estrategia crucial para mejorar la calidad del servicio en la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad

Provincial del Callao. Los entrevistados coinciden en que, aunque la atención general es adecuada, existen casos específicos que requieren una comunicación directa y personalizada. Un entrevistado destaca la importancia de esta interacción individual, señalando que muchas veces hay situaciones particulares que necesitan un enfoque más cercano. Este tipo de atención no solo permite resolver dudas de manera más efectiva, sino que también establece un vínculo de confianza y credibilidad entre los servidores y los administrados. La posibilidad de que un ciudadano sienta que su expediente es atendido de forma directa contribuye a generar un ambiente de transparencia y compromiso.

Otro de los participantes mencionó que, si bien la atención técnica es la norma, sería beneficioso modificar algunas responsabilidades para permitir propuestas más personalizadas que puedan adaptarse a las necesidades de cada administrado. Esto sugiere una apertura hacia un enfoque más flexible que podría mejorar la percepción del servicio. Sin embargo, también se reconoce que la atención individualizada puede no ser necesaria en todos los procesos. En muchos casos, la atención formal y documentada es suficiente. Aun así, la disposición a atender personalmente a los ciudadanos en situaciones donde la información no es clara o donde hay dudas es un aspecto que se considera valioso para optimizar el servicio. En resumen, la atención individualizada no solo mejoraría la experiencia del administrado, sino que también fortalecería la credibilidad y la transparencia del proceso administrativo.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto a proponer estrategias de calidad de servicio que coadyuven a mejorar la atención en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, se puede proponer: A. Fomentar la Capacitación del Personal: Implementar programas de formación continua que incluyan el manejo y actualización del Sistema de Gestión Documental SGD-Callao, así como capacitación en normativas vigentes y sus modificaciones. B. Reuniones Grupales Semanales (Establecer sesiones semanales donde el personal pueda discutir casos recientes y compartir experiencias, promoviendo la participación activa y el consenso en la toma de decisiones.) C. Reorganización de Funciones (Realizar una reestructuración de las funciones dentro de la subgerencia para clarificar responsabilidades y mejorar la eficiencia en el servicio.) D. Mejorar la Comunicación Interna (Fomentar una comunicación más efectiva entre las distintas áreas de trabajo, asegurando que todos los miembros del equipo estén al tanto de los procedimientos y actualizaciones relevantes.) E. Dotación de Equipos Tecnológicos Modernos (Proveer al personal con herramientas tecnológicas adecuadas que faciliten su trabajo diario y optimicen la gestión de expedientes.) F. Crear un Buen Clima Laboral (Promover un ambiente de trabajo positivo que incentive la colaboración, la retroalimentación constante y el bienestar del personal.) G. Establecer Protocolos de Atención Personalizada (Desarrollar procedimientos que aseguren una atención más personalizada y efectiva para los administrados, mejorando así su experiencia en la subgerencia.) H. Implementar un Sistema de Seguimiento de Expedientes (Crear un sistema que permita el seguimiento claro de los expedientes, asegurando su entrega y minimizando la pérdida de tiempo en los trámites.) I. Coordinar con Entidades Externas (Colaborar con el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento para realizar capacitaciones que mantengan al personal actualizado sobre normativas y procedimientos.) J. Evaluación Continua de Resultados (Implementar un mecanismo de evaluación de la calidad del servicio que permita identificar áreas de mejora y

asegurar la satisfacción de los administrados.). Estas propuestas buscan no solo resolver los problemas actuales, sino también establecer una base sólida para un servicio más eficiente y satisfactorio en la subgerencia de obras privadas.

Respecto a describir los elementos tangibles en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, se afirma que, la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se encuentra en un espacio funcional, aunque con limitaciones en su diseño y equipamiento. La oficina principal, ubicada en el primer piso, aunque básica en su equipamiento, cumple con los requisitos necesarios para llevar a cabo los procedimientos administrativos, pero la percepción de los entrevistados es clara: el centro de atención necesita una renovación que se alinee con las expectativas de un servicio moderno. En cuanto a la tecnología disponible, los equipos son obsoletos y no satisfacen las necesidades actuales de la subgerencia. La falta de computadoras modernas y software actualizado es un punto crítico que afecta la eficiencia en la atención a los ciudadanos. Se reconoce que, aunque los equipos operativos cumplen su función, una renovación tecnológica permitiría optimizar procesos y mejorar la gestión de información. La necesidad de adquirir o alquilar tecnología más avanzada se plantea como una prioridad, ya que esto no solo facilitaría el trabajo diario, sino que también potenciaría la calidad del servicio brindado. La presentación personal de los servidores también juega un papel crucial en la percepción del servicio. Sin embargo, también se menciona que la calidad del trabajo debería ser el criterio principal, y no tanto la apariencia. No obstante, el camino hacia una modernización integral sigue siendo un objetivo por alcanzar, y la subgerencia continúa enfrentando desafíos en su búsqueda de una atención al ciudadano más eficiente y profesional.

Respecto a analizar la capacidad de respuesta respecto a los expedientes presentados por los ciudadanos en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao ha mostrado avances significativos gracias a la implementación de procedimientos

claros y tiempos definidos para la atención de expedientes, de acuerdo con el TUPA vigentes. Se destacan que el uso de un sistema virtual para la emisión de resoluciones ha optimizado la atención al administrado, permitiendo gestionar los trámites de manera más ágil. A pesar de que el tiempo promedio de atención se sitúa en torno a cinco días hábiles, que supera el plazo establecido de 72 horas, el personal ha demostrado un compromiso por cumplir con los tiempos establecidos, lo que refleja un esfuerzo constante por mejorar la eficiencia en la gestión. No obstante, la subgerencia enfrenta desafíos significativos, especialmente en lo que respecta al manejo del archivo físico. La acumulación desorganizada de documentos ha llevado a un ambiente de trabajo poco eficiente, donde localizar un expediente puede demorar considerablemente. La transición hacia un archivo digital se presenta como una necesidad urgente que podría transformar la capacidad de respuesta de la subgerencia, facilitando el acceso a la información y mejorando la interacción con otras entidades.

Respecto a la valoración de la trascendencia del compromiso organizacional en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, el compromiso organizacional es fundamental para la calidad del servicio que se ofrece a la comunidad. Este compromiso se manifiesta en la dedicación del personal a mejorar la experiencia de los administrados a través de estrategias como la atención personalizada y la modernización de los canales de comunicación. Al alinearse con los principios de ética, transparencia y responsabilidad, el compromiso organizacional actúa como un motor que impulsa el cumplimiento de metas, garantizando que todos los miembros del equipo trabajen hacia un objetivo común: optimizar la atención brindada a los ciudadanos. Además, el compromiso organizacional se convierte en un vínculo vital entre la Subgerencia y sus trabajadores, fortaleciendo la identificación de los empleados con la entidad. Un entorno laboral positivo no solo mejora la actitud y el desempeño del personal, sino que también impacta directamente en la calidad del servicio que reciben los usuarios. La implementación de proyectos estratégicos

y la programación de capacitaciones son ejemplos concretos de cómo la subgerencia busca elevar su compromiso ético y profesional. Sin embargo, los desafíos organizativos, como las reestructuraciones recientes y la falta de coordinación en la recepción de documentos, han puesto a prueba este compromiso. A medida que el equipo se adapta y se fortalecen las relaciones laborales, el compromiso organizacional se convierte en un factor clave para enfrentar estos retos y contribuir al bienestar de la comunidad chalaca. Este punto se vincula con Tonato (2019) refirió que el compromiso organizacional tiene un impacto significativo en la dimensión talento humano porque es la excelente dimensión que representa los resultados de las personas insatisfechas, comparado con las dos dimensiones. En el CAU del IESS la dimensión talento humano mide la calidad tal como la perciben los clientes y se descubre reduciéndose.

Respecto a evaluar la importancia de la seguridad ciudadana en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, la seguridad ciudadana es un pilar fundamental en la labor de la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, ya que impacta directamente en la confianza y satisfacción de los administrados. El consenso entre los servidores resalta que poseen los conocimientos necesarios para atender las inquietudes de los ciudadanos de manera adecuada y oportuna. La implementación de mesas de trabajo permite una colaboración efectiva y la orientación de líderes expertos, lo que no solo facilita la resolución de problemas, sino que también crea un ambiente cohesionado dentro del equipo. Esta capacidad de respuesta, combinada con un enfoque en la atención personalizada, fomenta un clima de seguridad y credibilidad, donde los ciudadanos sienten que sus necesidades son escuchadas y atendidas con profesionalismo. Asimismo, la capacitación continua del personal se presenta como un elemento crucial para mejorar la seguridad ciudadana en este contexto. La formación constante asegura que los funcionarios estén actualizados respecto a las normativas vigentes, lo que les permite ofrecer respuestas más

precisas y efectivas. Este compromiso con el aprendizaje no solo mejora la calidad del servicio, sino que también refuerza la confianza del público en la gestión de la subgerencia. A medida que los servidores se sienten más capacitados y apoyados, su disposición para interactuar de manera proactiva con los ciudadanos aumenta, lo que contribuye a construir un ambiente de confianza y transparencia. Este punto se vincula con Tangoa (2019) quien asegura que la calidad de servicio es mala en la subgerencia de obras. De lo que alcanzamos asegurar que preexiste una correspondencia positiva y significativa entre la calidad de servicio y la complacencia del usuario.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que, se proponen estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao: a. Fomentar la Capacitación del Personal, b. Reuniones Grupales Semanales, c. Reorganización de Funciones, d. Mejorar la Comunicación Interna, e. Dotación de Equipos Tecnológicos Modernos, f. Crear un Buen Clima Laboral, g. Establecer Protocolos de Atención Personalizada, h. Implementar un Sistema de Seguimiento de Expedientes, i. Coordinar con Entidades Externas, j. Evaluación Continua de Resultados.

Se concluye que, al describir los elementos tangibles en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, enfrenta desafíos significativos en términos de diseño, equipamiento y tecnología. Aunque la oficina cumple con los requisitos básicos para llevar a cabo procedimientos administrativos, urgente la necesidad de renovación que se ajuste a las expectativas de un servicio moderno y eficiente. La obsolescencia de los equipos y la falta de software actualizado son obstáculos que limitan la capacidad de atención al ciudadano, resaltando la prioridad de invertir en tecnología más avanzada para optimizar procesos. En definitiva, la subgerencia se encuentra en un proceso de búsqueda de modernización integral que le permita ofrecer una atención más profesional y eficiente, respondiendo así a las necesidades de la ciudadanía.

Se concluye que, del análisis de la capacidad de respuesta en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao ha logrado avances significativos en la mejora de su capacidad de respuesta, gracias a la implementación de procedimientos claros y tiempos definidos para la atención de expedientes, alineados con el TUPA vigente. La incorporación de un sistema virtual para la emisión de resoluciones ha optimizado la atención al administrado, aunque el tiempo promedio de atención aún supera el plazo ideal. A pesar de estos logros, la subgerencia enfrenta importantes desafíos, particularmente en la gestión del

archivo físico, donde la desorganización de documentos complica la eficiencia del trabajo. La transición hacia un archivo digital se vuelve crucial, no solo para mejorar la capacidad de respuesta y facilitar el acceso a la información, sino también para fortalecer la interacción con otras entidades y, en última instancia, elevar la calidad del servicio brindado a los ciudadanos.

Se concluye que, de la valoración de la trascendencia del compromiso organizacional en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, el compromiso organizacional es esencial para garantizar la calidad del servicio, este compromiso se refleja en la dedicación del personal por mejorar la experiencia de los administrados, implementando estrategias efectivas como la atención personalizada y la modernización de la comunicación. Al alinearse con principios éticos de transparencia y responsabilidad, el compromiso actúa como un motor que unifica al equipo en torno a un objetivo común: optimizar la atención a los ciudadanos. Además, un entorno laboral positivo fortalece la identificación de los empleados con la entidad, lo que a su vez mejora su desempeño y actitud. La implementación de proyectos estratégicos y capacitaciones refuerza este compromiso ético y profesional. Sin embargo, los recientes desafíos organizativos han puesto a prueba esta dedicación.

Se concluye que, al evaluar la importancia de la seguridad ciudadana en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, la seguridad ciudadana se erige como un pilar esencial, ya que su correcta implementación influye significativamente en la confianza y satisfacción de los administrados. El reconocimiento de que el personal cuenta con los conocimientos adecuados para atender las inquietudes de los ciudadanos, sumado a la creación de mesas de trabajo, facilita la resolución de problemas y promueve un ambiente colaborativo. Este compromiso con el aprendizaje no solo eleva la calidad del servicio, sino que también refuerza la confianza pública en la gestión de la subgerencia. A medida que los servidores se sienten más preparados y respaldados, su disposición para interactuar de manera

proactiva con los ciudadanos aumenta, contribuyendo así a crear un ambiente de confianza y transparencia, vital para el fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao implementar un enfoque integral para mejorar la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao. Esto incluye la organización de reuniones grupales semanales para fomentar la comunicación y colaboración, la reorganización de funciones para optimizar el uso de recursos humanos, y la mejora de la comunicación interna. Asimismo, es fundamental dotar al personal de equipos tecnológicos modernos y crear un buen clima laboral que incentive el compromiso y la motivación.

Se recomienda a la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao desarrolle un plan de inversión enfocado en la modernización de su infraestructura y tecnología. Esto incluye la renovación de equipos obsoletos y la adquisición de software actualizado que facilite la gestión administrativa y la atención al ciudadano. Asimismo, se sugiere establecer un cronograma para implementar estas mejoras, asegurando que los cambios se alineen con las expectativas de un servicio moderno y eficiente. Invertir en tecnología no solo optimizará los procesos internos, sino que también mejorará la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana.

Se recomienda a la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao priorice la transición hacia un sistema de archivo digital. Esta digitalización no solo mejorará la gestión de documentos y la eficiencia en la atención al ciudadano, sino que también facilitará el acceso a la información y la colaboración con otras entidades. Además, se sugiere establecer un cronograma claro para la implementación de esta transición, acompañado de capacitación para el personal en el uso de nuevas tecnologías. Junto a esto, es fundamental continuar optimizando los procedimientos existentes para reducir el tiempo de atención al ciudadano y asegurar que se cumplan los plazos ideales establecidos en el TUPA.

Se recomienda a la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao implemente un programa integral de fortalecimiento del compromiso organizacional. Este programa debería incluir iniciativas como talleres de capacitación enfocadas en ética, transparencia y responsabilidad, así como actividades de team building para fomentar un entorno laboral positivo. Además, es crucial establecer mecanismos de retroalimentación que permitan a los empleados expresar sus inquietudes y sugerencias, lo que contribuirá a su identificación con la entidad y mejorará el desempeño general. La promoción de la atención personalizada y la modernización de la comunicación deben seguir siendo prioridades, asegurando que todo el equipo esté alineado y motivado para optimizar la atención a los ciudadanos.

Se recomienda a la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao desarrolle un programa continuo de capacitación en seguridad ciudadana para su personal. Este programa debe centrarse en fortalecer las habilidades de atención al ciudadano y en la gestión proactiva de inquietudes. Además, se sugiere establecer mesas de trabajo regulares que fomenten la colaboración entre el personal y permitan una resolución ágil de problemas. Al crear un entorno en el que los empleados se sientan apoyados y bien preparados, se potenciará su disposición para interactuar con los ciudadanos, lo que a su vez fortalecerá la confianza y la satisfacción pública, consolidando así el papel de la subgerencia en la seguridad ciudadana.

VIII. REFERENCIAS

- Albi Ibañez, E. (2021). *Gestión Pública: fundamentos, técnicas y casos*. Ariel Economía.
- Alteco. (2016). *Administración y Finanzas*. Recuperado el 26 de marzo de 2017: <https://www.aiteco.com/lo-que-no-se-mide/>
- Álvarez, L. (2022). *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19489>
- Amesquita, J. (2019). *Calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34859>
- Bernal, C. (2018). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.). Pearson Educación.
- Congreso de la República. (2008). *Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico*. Obtenido de www.leyes.congreso.gob.pe
- Collins, J. (2010). *Good to Great: Why Some Companies Make the Leap... and Others Don't*. Harper Business.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. (1º ed.). Díaz de Santos.
- Chavaría Oria, R (2017). *Propuesta indicadores de gestión subgerencia de desarrollo Urbano y Rural*. Perú.
- Díaz, J., Fernández, M. y Sánchez, B. M. (2021). *Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el 27 investigador cualitativo*.

Revista Científica UISRAEL, 8(1), 107-121.

<https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>

Duque, E., y Chaparro, C. (2019). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama, Bogotá, Colombia*. Revista Colombiana de opinión pública, 10(16).

Estrada, K. (2021). *Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento en usuarios, según género, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20033>

Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

García, A. (2018). *Efectos de la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente sobre la fidelidad a los servicios oficiales de postventa de automoción españoles*. [Tesis de Doctor]. Universidad de Alcalá. Recuperado de <https://bit.ly/2F5WiSq>

García, A. (2015). *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo de proyectos de investigación y tesis*. Limusa Wiley

García, J. (2018). *Seguridad ciudadana y calidad de servicio: una relación indivisible*. Revista de Administración Pública

González, A. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14259>

Guardián, A. (2018). *El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio- Educativa*. San José, Costa Rica: Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana (CECC), Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI).

- Guevara, R. (2016). *Metodología de la investigación*. Módulo 1 [material de curso en línea]. CENTRUM PUCP.
- Hizo, E. (2022). *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Paramonga en el año 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/5961>
- Izquierdo, G. M. (2015). *Informantes y muestreo de investigación cualitativa*. Investigaciones Andinas. <https://www.redalyc.org/pdf/2390/239035878001.pdf>
- López, M. (2020). *Medidas para mejorar la seguridad ciudadana y la calidad de servicio*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia]. <https://agendaestadodederecho.com/seis-claves-para-reducir-la-inseguridad-ciudadana-y-consolidar-el-estado-de-derecho-en-america-latina/>
- Lujan, J.H (2018). *Nivel de Satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto Nacional de Salud del Niño*. [Tesis de Maestria. Univeersidad Inca Garcilazo de la Vega].
- Machaca, S., & Mamani, S. (2021). *Calidad de atención en el servicio de satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Ichuña, Moquegua 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Antiplano]. Repositorio Institucional Universidad Nacional del Antiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/15076>
- Málaga, L. (2018). *Aspectos prácticos de la calidad de servicio*. (1º ed). Vértice
- Maldonado Jiménez, J. (2017). *Los indicadores de gestión en la Administración Pública: el caso de la gestión hospitalaria*. Universidad de Jaén.

- Municipalidad Metropolitana de Lima (2018). *Diagnóstico integral de la calidad del servicio y los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio municipal*.
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Reyes, V. y Viorato, N. (2019). *La ética en la investigación cualitativa*. Revista CuidArte, 8(16), 35-43 <https://doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2019.8.16.70389>
- Rivera, P. (2022). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente en Establecimientos de Alimentos y Bebidas del Cantón Alausí*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6125>
- Rivera, S. (2021). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
- Salvador, C. (2018). *Calidad de Servicios: el camino hacia la fidelización del cliente*. (1º ed.). Universidad de Almería. Recuperado de <https://bit.ly/2RshKH7>
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. RH Sampieri, Metodología de la Investigación. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Saavedra, V. (2016). *The Approaches to Development Planning*. World Bank
- Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de Chile (2020). Recuperado de <https://www.leychile.cl>

- Tangoa, E. (2019). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario de la Subgerencia de Obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018*. [Tesis de maestría]. Escuela de Posgrado. Unviversidad Cesar vallejo, Pasco.
- Tonato, B. (2019). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016*. [Tesis de Maestro en Gestión Pública]. Instituto de Altos Estudios Nacionales. Recuperado de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4385/1/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf>
- Tschohl, J. (2022) *Servicio al cliente*. (8° ed). Service Quality Institute.
- Urzola, M. P. (2020). *Métodos Inductivo, Deductivo y teoría de la pedagogía crítica*. Revista Crítica Transdisciplinar. <https://petroglifosrevistacritica.org.ve/wp-content/uploads/2020/08/D-03-01-05.pdf>
- Vargas, M. y Aldana, L. (2019). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. (3° ed.). EcoEdiciones.
- Valencia, P. (2018). *Sistema de indicadores de gestión para la recaudación de rentas de las municipalidades de Lima Metropolitana*. Universidad Mayor de San Marcos.
- Zahra, G. (2020). *Absorptive capacity: A review and reconceptualization*. Academy of Management Review, 27, 185-203.
- Zimmerman, B. J. (2000). Attaining self-regulation: A social cognitive perspective. In M. Boekaerts, P. Pintrich, & M. Zeidner (Eds.), *Handbook of self-regulation*. Academic Press.

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de categorización

Título: Estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, 2024.

Problema General	Objetivo General	Categoría de estudio	Subcategoría
¿Qué estrategias de calidad de servicio coadyuvarían a mejorar la atención en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	Proponer estrategias de calidad de servicio que coadyuven a mejorar la atención en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.	Estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas.	Elementos tangibles

Problema específico 1 ¿Cuáles son los elementos tangibles en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	Objetivo específico 1 Describir los elementos tangibles en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.		
Problema específico 2 ¿Cómo es la capacidad de respuesta respecto a los expedientes presentados por los ciudadanos en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	Objetivo específico 2 Analizar la capacidad de respuesta respecto a los expedientes presentados por los ciudadanos en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.		Capacidad de respuesta

Problema específico 3 ¿Cuál es la trascendencia del compromiso organizacional en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	Objetivo específico 3 Valorar la trascendencia del compromiso organizacional en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.		Compromiso organizacional
Problema específico 4 ¿Cuál es la importancia de la seguridad ciudadana en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	Objetivo específico 4 Evaluar la importancia de la seguridad ciudadana en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.		Seguridad ciudadana

Anexo B: Instrumento (Entrevista) de recolección de datos**ENTREVISTA****ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO QUE COADYUVEN EN LA
SUBGERENCIA DE OBRAS PRIVADAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DEL CALLAO, 2024.****RESPETADO (A) ENTREVISTADO**

Usted ha sido seleccionado para ser entrevistado, se le solicita su valiosa colaboración para que responda de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, puesto que, mediante esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación con el título descrito líneas arriba

DATOS GENERALES

Entrevistado :

Cargo :

Lugar :

Fecha :

Hora :

Entrevistador :

INTERROGANTES

Objetivo general: Proponer estrategias de calidad de servicio que coadyuven a mejorar la atención en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Categoría: Estrategias de Calidad de Servicio que coadyuven en la Subgerencia de Obras Privadas.

1. ¿Cuál es su percepción respecto a la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?
2. ¿Del periodo anual 2023, que problemas detectaron en la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?
3. ¿Qué opinión amerita el desarrollo de estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?
4. ¿Qué estrategias propondría usted que coadyuven a mejorar la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Objetivo específico 1. Describir los elementos tangibles en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Elementos tangibles

5. En su opinión ¿El centro de atención de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con instalaciones modernas?
6. ¿Considera usted que de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios? Sino fuera así ¿Qué medidas implementarían?
7. Respecto a la adecuada presentación personal ¿Considera que es un factor determinante para la calidad de servicio? ¿Por qué?

8. De los ambientes de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao ¿Existe propuestas de remodelación? ¿Cómo ha mejorado las instalaciones en los tres últimos años?

Objetivo específico 2. Analizar la capacidad de respuesta respecto a los expedientes presentados por los ciudadanos en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Capacidad de respuesta

9. Actualmente ¿Cuánto es el tiempo promedio de atención en expedientes correspondientes a la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao? ¿Se ha implementado la atención de expedientes de manera virtual?
10. ¿La subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con un archivo digital? Sino fuera así ¿Cuáles serían las consecuencias positivas de su implementación?
11. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se preocupa por eliminar las fallas o deficiencia en el servicio que brinda?
12. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cumple los plazos establecidos en las normas para las solicitudes de los usuarios?

Objetivo específico 3. Valorar la trascendencia del compromiso organizacional en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Compromiso organizacional

13. ¿De qué manera optimizan los servicios en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?
14. ¿Usted considera que el compromiso organizacional es una estrategia importante en la calidad de servicio?

15. ¿La entidad cuenta con proyecciones en la organización para mejorar la calidad de servicio? Puede describir.

16. ¿Qué problemas de organización de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se ha podido evidenciar en año 2023?

Objetivo específico 4: Evaluar la importancia de la seguridad ciudadana en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Seguridad ciudadana

17. ¿Los servidores de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao tienen los conocimientos necesarios para contestar las inquietudes de los ciudadanos?

18. ¿Considera usted que la capacitación de los funcionarios, servidores y administrativos aportaría en la calidad de servicio?

19. ¿Me puede describir la atención de los servidores hacia los ciudadanos, gozan de credibilidad?

20. ¿Considera que realizar una atención individualizada a los ciudadanos mejoraría la calidad de servicio?

Entrevistador

Entrevistado

Anexo C: Validación y confiabilidad de instrumento



Universidad Nacional
Federico Villarreal

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre y apellidos:	Fiorella Ikshiar Alfaro Torres
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Maestría en Gestión Pública
Áreas de experiencia profesional:	Sub gerente de planificación urbana y catastro.
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial del Callao
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación /Temática (si corresponde)	Gestión Pública

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista semi estructurada
Autor (a):	Carlos Alberto Rodríguez Mascaró
Procedencia:	Lima
Administración:	Entrevista mediante formulario Google
Tiempo de aplicación:	30 minutos



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Ámbito de aplicación:	Personal administrativo de una entidad del sector público
Significación:	El objeto es: Proponer estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista semi estructurada Cuestionario para saber que estrategias de calidad de servicio pueden coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	Calificación	Indicador
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 estas.
	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 /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está 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 dimensión.
	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.



Universidad Nacional
Federico Villarreal

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Categoría: ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO QUE COADYUVEN EN LA SUBGERENCIA DE OBRAS PRIVADAS.

Objetivo de la categoría: Proponer estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. ¿Cuál es su percepción respecto a la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	3	4	3	
2. ¿Del periodo anual 2023, que problemas detectaron en la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	4	3	3	
3. ¿Qué opinión amerita el desarrollo de estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	3	3	4	
4. ¿Qué estrategias propondría usted que coadyuven a mejorar la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	3	3	3	

Primera subcategoría: Elementos tangibles

Objetivo de la subcategoría: Describir los elementos tangibles en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5. En su opinión ¿El centro de atención de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con instalaciones modernas?	4	3	3	
6. ¿Considera usted que de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios? Sino fuera así ¿Qué medidas implementarían?	3	3	4	
7. Respecto a la adecuada presentación personal ¿Considera que es un factor determinante para la calidad de servicio? ¿Por qué?	4	4	3	
8. De los ambientes de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao ¿Existe propuestas de remodelación? ¿Cómo ha mejorado las instalaciones en los tres últimos años?	3	3	4	

Segunda subcategoría: Capacidad de respuesta

Objetivo de la subcategoría: Analizar la capacidad de respuesta en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
9. Actualmente ¿Cuánto es el tiempo promedio de atención en expedientes correspondientes a la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao? ¿Se ha implementado la atención de expedientes de manera virtual?	3	4	3	
10. ¿La subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con un archivo digital? Sino fuera así ¿Cuáles serían las consecuencias positivas de su implementación?	3	4	3	
11. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se preocupa por eliminar las fallas o deficiencia en el servicio que brinda?	4	3	3	



Universidad Nacional
Federico Villarreal

12. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cumple los plazos establecidos en las normas para las solicitudes de los usuarios?	3	3	4	
--	---	---	---	--

Tercera subcategoría: Compromiso organizacional

Objetivos de la subcategoría: Valorar la trascendencia del compromiso organizacional en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
13. ¿De qué manera optimizan los servicios en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	3	4	4	
14. ¿Usted considera que el compromiso organizacional es una estrategia importante en la calidad de servicio?	4	4	3	
15. ¿La entidad cuenta con proyecciones en la organización para mejorar la calidad de servicio? Puede describir.	3	3	4	
16. ¿Qué problemas de organización de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se ha podido evidenciar en año 2023?	4	4	3	

Cuarta subcategoría: Seguridad ciudadana

Objetivo de la subcategoría: Evaluar la importancia de la seguridad ciudadana en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
17. ¿Los servidores de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao tienen los conocimientos necesarios para contestar las inquietudes de los ciudadanos?	4	4	3	
18. ¿Considera usted que la capacitación de los funcionarios, servidores y administrativos aportaría en la calidad de servicio?	3	4	3	
19. ¿Me puede describir la atención de los servidores hacia los ciudadanos, gozan de credibilidad?	3	4	4	
20. ¿Considera que realizar una atención individualizada a los ciudadanos mejoraría la calidad de servicio?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento Conforme

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Fiorella Ikshiar Alfaro Torres

Especialidad del evaluador: Magister

04 de abril de 2024.


 Fiorella Ikshiar Alfaro Torres
 Ing. Civil
 CIP N°191039

Firma del evaluador



Universidad Nacional
Federico Villarreal

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre y apellidos:	Ricardo Freddy Trujillo Miraval
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Maestría en Gestión Pública
Áreas de experiencia profesional:	Gerente de administración tributaria de la municipalidad distrital de Lurín.
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de Lurín
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación /Temática (si corresponde)	Gestión Pública

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista semi estructurada
Autor (a):	Carlos Alberto Rodríguez Mascaró
Procedencia:	Lima
Administración:	Entrevista mediante formulario Google
Tiempo de aplicación:	30 minutos



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Ámbito de aplicación:	Personal administrativo de una entidad del sector público
Significación:	El objeto es: Proponer estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista semi estructurada Cuestionario para saber que estrategias de calidad de servicio pueden coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	Calificación	Indicador
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 estas.
	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 /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está 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 dimensión.
	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.



Universidad Nacional
Federico Villarreal

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Categoría: ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO QUE COADYUVEN EN LA SUBGERENCIA DE OBRAS PRIVADAS.

Objetivo de la categoría: Proponer estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. ¿Cuál es su percepción respecto a la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	4	4	4	
2. ¿Del periodo anual 2023, que problemas detectaron en la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	4	4	4	
3. ¿Qué opinión amerita el desarrollo de estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	4	4	4	
4. ¿Qué estrategias propondría usted que coadyuven a mejorar la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	4	4	4	

Primera subcategoría: Elementos tangibles

Objetivo de la subcategoría: Describir los elementos tangibles en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5. En su opinión ¿El centro de atención de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con instalaciones modernas?	4	3	4	
6. ¿Considera usted que de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios? Sino fuera así ¿Qué medidas implementarían?	4	4	4	
7. Respecto a la adecuada presentación personal ¿Considera que es un factor determinante para la calidad de servicio? ¿Por qué?	4	3	4	
8. De los ambientes de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao ¿Existe propuestas de remodelación? ¿Cómo ha mejorado las instalaciones en los tres últimos años?	4	4	4	

Segunda subcategoría: Capacidad de respuesta

Objetivo de la subcategoría: Analizar la capacidad de respuesta en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
9. Actualmente ¿Cuánto es el tiempo promedio de atención en expedientes correspondientes a la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao? ¿Se ha implementado la atención de expedientes de manera virtual?	4	4	4	
10. ¿La subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con un archivo digital? Sino fuera así ¿Cuáles serían las consecuencias positivas de su implementación?	4	4	4	
11. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se preocupa por eliminar las fallas o deficiencia en el servicio que brinda?	3	4	4	





12. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cumple los plazos establecidos en las normas para las solicitudes de los usuarios?	3	4	4	
--	---	---	---	--

Tercera subcategoría: Compromiso organizacional

Objetivos de la subcategoría: Valorar la trascendencia del compromiso organizacional en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
13. ¿De qué manera optimizan los servicios en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	4	4	4	
14. ¿Usted considera que el compromiso organizacional es una estrategia importante en la calidad de servicio?	3	4	4	
15. ¿La entidad cuenta con proyecciones en la organización para mejorar la calidad de servicio? Puede describir.	4	4	4	
16. ¿Qué problemas de organización de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se ha podido evidenciar en año 2023?	4	4	4	

Cuarta subcategoría: Seguridad ciudadana

Objetivo de la subcategoría: Evaluar la importancia de la seguridad ciudadana en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
17. ¿Los servidores de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao tienen los conocimientos necesarios para contestar las inquietudes de los ciudadanos?	4	4	4	
18. ¿Considera usted que la capacitación de los funcionarios, servidores y administrativos aportaría en la calidad de servicio?	4	4	4	
19. ¿Me puede describir la atención de los servidores hacia los ciudadanos, gozan de credibilidad?	4	4	4	
20. ¿Considera que realizar una atención individualizada a los ciudadanos mejoraría la calidad de servicio?	3	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento Conforme

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ricardo Freddy Trujillo Miraval

Especialidad del evaluador: Magister

04 de abril de 2024.



Ricardo Freddy Trujillo Miraval
Ing. Geógrafo
CIP N°84858

Firma del evaluador



Universidad Nacional
Federico Villarreal

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre y apellidos:	Jorge Antonio Vera Díaz
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Maestría en Gestión Pública
Áreas de experiencia profesional:	Sub gerente de obras privadas, catastro y habilitaciones urbanas de la municipalidad distrital de Lurín.
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de Lurín
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación /Temática (si corresponde)	Gestión Pública

Handwritten signature

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista semi estructurada
Autor (a):	Carlos Alberto Rodríguez Mascaró
Procedencia:	Lima
Administración:	Entrevista mediante formulario Google
Tiempo de aplicación:	30 minutos



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Ámbito de aplicación:	Personal administrativo de una entidad del sector público
Significación:	El objeto es: Proponer estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista semi estructurada Cuestionario para saber que estrategias de calidad de servicio pueden coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	Calificación	Indicador
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 estas.
	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 /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está 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 dimensión.
	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.



FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Categoría: ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO QUE COADYUVEN EN LA SUBGERENCIA DE OBRAS PRIVADAS.

Objetivo de la categoría: Proponer estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. ¿Cuál es su percepción respecto a la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	4	4	4	
2. ¿Del periodo anual 2023, que problemas detectaron en la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	4	3	3	
3. ¿Qué opinión amerita el desarrollo de estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	4	3	4	
4. ¿Qué estrategias propondría usted que coadyuven a mejorar la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	4	4	4	

Primera subcategoría: Elementos tangibles

Objetivo de la subcategoría: Describir los elementos tangibles en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5. En su opinión ¿El centro de atención de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con instalaciones modernas?	3	4	4	
6. ¿Considera usted que de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios? Sino fuera así ¿Qué medidas implementarían?	3	4	4	
7. Respecto a la adecuada presentación personal ¿Considera que es un factor determinante para la calidad de servicio? ¿Por qué?	4	4	4	
8. De los ambientes de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao ¿Existe propuestas de remodelación? ¿Cómo ha mejorado las instalaciones en los tres últimos años?	3	4	4	

Y

Segunda subcategoría: Capacidad de respuesta

Objetivo de la subcategoría: Analizar la capacidad de respuesta en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
9. Actualmente ¿Cuánto es el tiempo promedio de atención en expedientes correspondientes a la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao? ¿Se ha implementado la atención de expedientes de manera virtual?	4	4	3	
10. ¿La subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con un archivo digital? Sino fuera así ¿Cuáles serían las consecuencias positivas de su implementación?	4	4	4	
11. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se preocupa por eliminar las fallas o deficiencia en el servicio que brinda?	4	4	4	



Universidad Nacional
Federico Villarreal

12. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cumple los plazos establecidos en las normas para las solicitudes de los usuarios?	4	4	4	
--	---	---	---	--

Tercera subcategoría: Compromiso organizacional

Objetivos de la subcategoría: Valorar la trascendencia del compromiso organizacional en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
13. ¿De qué manera optimizan los servicios en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?	4	3	4	
14. ¿Usted considera que el compromiso organizacional es una estrategia importante en la calidad de servicio?	3	4	4	
15. ¿La entidad cuenta con proyecciones en la organización para mejorar la calidad de servicio? Puede describir.	4	4	3	
16. ¿Qué problemas de organización de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se ha podido evidenciar en año 2023?	4	4	4	

21

Cuarta subcategoría: Seguridad ciudadana

Objetivo de la subcategoría: Evaluar la importancia de la seguridad ciudadana en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
17. ¿Los servidores de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao tienen los conocimientos necesarios para contestar las inquietudes de los ciudadanos?	4	4	4	
18. ¿Considera usted que la capacitación de los funcionarios, servidores y administrativos aportaría en la calidad de servicio?	3	4	4	
19. ¿Me puede describir la atención de los servidores hacia los ciudadanos, gozan de credibilidad?	4	4	4	
20. ¿Considera que realizar una atención individualizada a los ciudadanos mejoraría la calidad de servicio?	3	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento Conforme

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Jorge Antonio Vera Díaz

Especialidad del evaluador: Magister

04 de abril de 2024.


 JORGE ANTONIO
 VERA DIAZ
 Ingeniero Civil
 CIP N° 171661

Firma del evaluador

Anexo D: Entrevistas aplicadas a los participantes



**Universidad Nacional
Federico Villarreal**

ENTREVISTA

ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO QUE COADYUVEN EN LA SUBGERENCIA DE OBRAS PRIVADAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO, 2024.

RESPETADO (A) ENTREVISTADO

Usted ha sido seleccionado para ser entrevistado, se le solicita su valiosa colaboración para que responda de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, puesto que, mediante esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación con el título descrito líneas arriba

DATOS GENERALES

Entrevistado : ARACELY MILAGROS ÑIQUEN RAMIREZ

Cargo : Esp. en Sistemas de Información Geográfica

Lugar : Municipalidad Provincial del Callao

Fecha : 22/05/2024

Hora : 3:40 pm

Entrevistador : CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ MASCARÓ

INTERROGANTES

Objetivo general: Proponer estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Categoría: Estrategias de Calidad de Servicio que coadyuven en la Subgerencia de Obras Privadas.

1. ¿Cuál es su percepción respecto a la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Rpta: Considero que es buena a comparación del año 2023 y mucho mejor que otros años, tal como nos lo hacen saber algunos administrados. Se cuenta con un personal en plataforma encargado específicamente de la atención personalizada para los procedimientos de la Subgerencia de Obras Privadas y la atención vía telefónica hacia nuestra oficina.

2. ¿Del periodo anual 2023, qué problemas detectaron en la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Rpta: Considerando que el año 2023 fue el inicio de una nueva gestión, se suscitaron pérdidas de tiempo en la atención oportuna a los administrados a consecuencia de la inducción al personal, los cambios en el Reglamento de Organización y Funciones, reorganización administrativa, remodelaciones de los ambientes, entre otros como la no entrega del cargo por parte del anterior subgerente.

3. ¿Qué opinión amerita el desarrollo de estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Rpta: Considero que como parte de las estrategias, ha sido fundamental establecer una reorganización en las funciones de cada órgano de línea.

4. ¿Qué estrategias propondría usted que coadyuven a mejorar la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Rpta: Considero que para mejorar en el servicio es necesario fomentar la preparación del personal contratado y retroalimentación, promover un buen clima laboral, impulsar la comunicación interna y la dotación de equipos tecnológicos modernos.

Objetivo específico 1. Describir los elementos tangibles en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Elementos tangibles

5. En su opinión ¿El centro de atención de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con instalaciones modernas?

Rpta: Respecto a los módulos de atención directa con los administrados, éstos se ubican en el sótano de la edificación de la municipalidad, la cual se comparte con módulos de otras áreas, cuenta con amplio ambiente ventilado, con asientos para la espera de la atención, y atención personalizada. En el primer piso se encuentra la oficina principal la cual cuenta con los implementos básicos para la atención de los procedimientos administrativos. Sin embargo, para mejorar la atención a los administrados es necesario contar con las herramientas adecuadas, tal es el caso de las computadoras modernas, así como contar con mobiliario nuevo y limpio para los trabajadores.

6. ¿Considera usted que la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios? Sino fuera así ¿Qué medidas implementarían?

Rpta: Considero que no cuenta con equipos de última generación. Las computadoras empleadas tanto para la atención en plataforma como para la evaluación por parte de los profesionales y técnicos se encuentran obsoletas. Se recomienda la adquisición o alquiler de computadoras en versiones más nuevas a fin de contribuir en la automatización de los procesos, asimismo contar con un servidor que sirva para el almacenamiento, distribución y suministro de información de la Subgerencia.

7. Respecto a la adecuada presentación personal ¿Considera que es un factor determinante para la calidad de servicio? ¿Por qué?

Rpta: Si. Si bien no existe un código de vestimenta, es necesario una adecuada presentación personal dado que somos la imagen del municipio. De esta manera generamos confianza y proyectamos una imagen segura en los administrados.

8. De los ambientes de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao ¿Existe propuestas de remodelación? ¿Cómo ha mejorado las instalaciones en los tres últimos años?

Rpta: El espacio asignado para la Subgerencia de Obras Privadas ha tenido remodelaciones para mejorar la ventilación, y se está proyectando la implementación de estantes de melamine a fin de tener mayor orden de los documentos.

Objetivo específico 2. Analizar la capacidad de respuesta en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Capacidad de respuesta

9. Actualmente ¿Cuánto es el tiempo promedio de atención en expedientes correspondientes a la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad

Provincial del Callao? ¿Se ha implementado la atención de expedientes de manera virtual?

Rpta: En la nueva gestión se ha mejorado en los tiempos de atención de los expedientes, cabe señalar que cada procedimiento tiene un tiempo establecido de acuerdo al TUPA vigente. Asimismo, con la implementación para emitir las resoluciones y respuestas a las solicitudes de manera virtual, se ha logrado mejorar la atención al administrado.

10. ¿La subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con un archivo digital? Sino fuera así ¿Cuáles serían las consecuencias positivas de su implementación?

Rpta: La Subgerencia de Obras Privadas no cuenta con un archivo digital. Actualmente, cuenta con archivo físico, el cual no se encuentra en un área adecuada, el ambiente ha colapsado por la cantidad de expedientes, no tiene la adecuada ventilación, considero que tampoco es un lugar adecuado para trabajar y es tediosa la tarea para la ubicación de los expedientes. La consecuencias positivas de la implementación de un archivo digital, sería la ubicación rápida de los documentos requeridos lo que ahora puede durar días o hasta semanas.

11. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se preocupa por eliminar las fallas o deficiencias en el servicio que brinda?

Rpta: Considero que sí, dado que, cuando se suscitan casos especiales, se realizan mesas de trabajo donde se consideran las opiniones de los profesionales para mejorar en la atención de los administrados.

12. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cumple los plazos establecidos en las normas para las solicitudes de los usuarios?

Rpta: Todos los profesionales tienen tareas específicas con lo cual, la carga laboral es más admisible, lo que conlleva a cumplir con los plazos establecidos. Esto es contabilizado mediante un reporte mensual de los procedimientos atendidos.

Objetivo específico 3. Valorar la trascendencia del compromiso organizacional en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Compromiso organizacional

13. ¿De qué manera optimizan los servicios en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Rpta: Con la mejora en los canales de comunicación con los administrados, con la atención personalizada con los profesionales frente a casuísticas especiales, con la retroalimentación y comunicación interna asertiva.

14. ¿Usted considera que el compromiso organizacional es una estrategia importante en la calidad de servicio?

Rpta: Sí es importante, como servidores públicos nos debemos a la sociedad chalaca y tenemos el deber de contribuir con su desarrollo. Debemos desarrollar nuestras funciones con ética, respeto, transparencia, discreción, responsabilidad y usando adecuadamente los bienes del estado.

15. ¿La entidad cuenta con proyecciones en la organización para mejorar la calidad de servicio? Puede describir.

Rpta: A fin de mejorar en la atención de los procedimientos administrativos, nuestra subgerencia emitió proyectos de ordenanza de manera que propone

contribuir con el ordenamiento del territorio y simplificar los procedimientos administrativos de acuerdo a sus funciones, dos de ellos ya se han aprobado mediante Ordenanza Municipal en el año 2023.

16. ¿Qué problemas de organización de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se ha podido evidenciar en el año 2023?

Rpta: Se evidenciaron con los cambios en el Reglamento de Organización y Funciones y la resistencia del personal a éstos nuevos cambios o rotaciones, la desorganización y poca limpieza en las áreas de trabajo con aglomeración de expedientes en espacios inadecuados, reubicación del espacio cedido para la subgerencia.

Objetivo específico 4: Evaluar la importancia de la seguridad ciudadana en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Seguridad ciudadana

17. ¿Los servidores de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao tienen los conocimientos necesarios para contestar las inquietudes de los ciudadanos?

Rpta: Considero que en términos generales sí. En los casos particulares ha sido necesario realizar mesas de trabajo entre los profesionales y al contar con un líder con la expertiz en las funciones que ejerce, se ha logrado resolver de la mejor manera y dar respuesta oportuna al administrado.

18. ¿Considera usted que la capacitación de los funcionarios, servidores y administrativos aportaría en la calidad de servicio?

Rpta: Sí, es necesario la retroalimentación y/o fomentar la capacitación constante a fin de estar actualizados con las normativas y dar mejor respuesta a los administrados.

19. ¿Me puede describir la atención de los servidores hacia los ciudadanos, gozan de credibilidad?

Rpta.: Considero que si, toda vez que no se han registrado quejas por parte de los ciudadanos.

20. ¿Considera que realizar una atención individualizada a los ciudadanos mejoraría la calidad de servicio?

Rpta: Si. En ocasiones es necesario la comunicación directa con los administrados, toda vez que existen casuísticas particulares.



Entrevistador
Carlos Alberto Rodríguez Mascaró



Entrevistado
Aracely Milagros Niquen Ramirez



**Universidad Nacional
Federico Villarreal**

ENTREVISTA

ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO QUE COADYUVEN EN LA SUBGERENCIA DE OBRAS PRIVADAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO, 2024.

RESPETADO (A) ENTREVISTADO

Usted ha sido seleccionado para ser entrevistado, se le solicita su valiosa colaboración para que responda de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, puesto que, mediante esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación con el título descrito líneas arriba

DATOS GENERALES

Entrevistado : JOSE CARLOS ALVARADO ROBLES

Cargo : verificador administrativo licencias de edificación

Lugar : Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad del Callao

Fecha : 25/05/2024

Hora : 12:27pm

Entrevistador : CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ MASCARO

INTERROGANTES

Objetivo general: Proponer estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Categoría: Estrategias de Calidad de Servicio que coadyuven en la Subgerencia de Obras Privadas.

1. ¿Cuál es su percepción respecto a la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Entendiendo a la calidad de servicio en nuestra entidad pública en gran medida a la respuesta oportuna que reciben los administrados respecto de la atención a sus solicitudes, percibo un progresivo mejoramiento con la utilización de medios digitales en todas las áreas de la subgerencia de obras privadas.

2. ¿Del periodo anual 2023, que problemas detectaron en la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Si bien la comunicación de las observaciones que se encontraron en las solicitudes se realizan en los tiempos normados, la comunicación física fue un tema a mejorar en cuanto a acortar los tiempos de notificación.

3. ¿Qué opinión amerita el desarrollo de estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Opino que como parte de una entidad pública, la Subgerencia de Obras Privadas requiere de dichas estrategias como instrumentos que gestione la optimización de la atención a los administrados.

4. ¿Qué estrategias propondría usted que coadyuven a mejorar la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

La Subgerencia de Obras Privadas tiene a su cargo diversas funciones encomendadas, el personal se encuentra especializado en diversos tópicos técnicos repartidas en varias áreas, sin embargo, si bien se cuenta con una constante comunicación entre las áreas y el funcionario encargado, propondría como estrategia se efectúen reuniones grupales semanales en la que la casuística que se hubieran generado en la semana pasada sean puestas de conocimiento y sean discutidas a efectos de buscar la participación de los trabajadores en general a efectos de contar con opiniones que en consenso y finalmente direccionadas por el funcionario encargado constituyan una forma de instrumento que coadyube en el mejoramiento de la atención a los administrados.

Objetivo específico 1. Describir los elementos tangibles en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Elementos tangibles

5. En su opinión ¿El centro de atención de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con instalaciones modernas?
Sí, la infraestructura es relativamente reciente, sin embargo, los ambientes actualmente ocupados por la Subgerencia de Obras Privadas cuentan con una distribución de mobiliario acondicionado por el personal que si bien ha logrado optimizar el uso del espacio y comodidad, esto no estuvo completamente acompañado de un acondicionamiento de las instalaciones eléctricas y electrónicas.
6. ¿Considera usted que de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios? Sino fuera así ¿Qué medidas implementarían?
-No cuenta con equipos de última generación.

-La adquisición tanto de equipos como del software técnico.

7. Respecto a la adecuada presentación personal ¿Considera que es un factor determinante para la calidad de servicio? ¿Por qué?

Sí, si bien dicho tópico guarda relación con el proceso de selección al cual todo el personal tanto técnico como administrativo ha pasado, considero que debe extenderse a la interacción tanto física como documental con los administrados, con mayor énfasis con el personal en contacto con los administrados.

8. De los ambientes de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao ¿Existe propuestas de remodelación? ¿Cómo ha mejorado las instalaciones en los tres últimos años?

-No

-Las instalaciones no han mejorado, vienen progresivamente siguiendo el deterioro natural del tiempo.

Objetivo específico 2. Analizar la capacidad de respuesta en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Capacidad de respuesta

9. Actualmente ¿Cuánto es el tiempo promedio de atención en expedientes correspondientes a la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao? ¿Se ha implementado la atención de expedientes de manera virtual?

-Dado las diversas funciones, se toma en consideración los plazos normativos de atención, los cuales se cumplen en promedio.

-No, sin embargo, el personal ha tomado conocimiento de la introducción de la implementación de un sistema que de acuerdo a lo señalado mejorará la atención.

10. ¿La subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con un archivo digital? Sino fuera así ¿Cuáles serían las consecuencias positivas de su implementación?

-La subgerencia de Obras Privadas no cuenta con un archivo digital como tal, sin embargo, se viene recopilando la información de manera digital.

-Entre las consecuencias positivas se encuentran la reducción de archivamiento de documentación física y la consecuente reducción de área de ambientes para el archivamiento físico; una mejora en la circulación de la información tanto para personal evaluador como con otras entidades involucradas en las verificaciones; asimismo, se podrá mejorar la transparencia de la documentación que obre en la entidad, etc.

11. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se preocupa por eliminar las fallas o deficiencia en el servicio que brinda?

Principalmente el personal técnico y administrativo verifica los procesos dada las exigencias de los administrados, la directa comunicación con el funcionario responsable permite las correcciones y/o redireccionamientos que hubiera a lugar.

12. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cumple los plazos establecidos en las normas para las solicitudes de los usuarios?

La subgerencia de Obras Privadas cuenta actualmente con personal técnico y administrativo con experiencia que permite cumplir con dicha función.

Objetivo específico 3. Valorar la trascendencia del compromiso organizacional en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Compromiso organizacional

13. ¿De qué manera optimizan los servicios en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Se ha implementado el notificar a los administrados a través de medios electrónicos los cuales al ser más rápidos que la notificación física, acortan los tiempos de respuesta y continuidad de los procedimientos- Asimismo, ofrecer el brindar la orientación de subsanación de observaciones de manera presencial y/o mediante el uso de las TICs.

14. ¿Usted considera que el compromiso organizacional es una estrategia importante en la calidad de servicio?

Sí, compromiso organizacional enmarcado en los objetivos, misión y visión de la entidad.

15. ¿La entidad cuenta con proyecciones en la organización para mejorar la calidad de servicio? Puede describir.

Cuenta con documentos de gestión entre los cuales se tienen las proyecciones y metas a alcanzar en determinados periodos de tiempo dentro de cada año fiscal.

16. ¿Qué problemas de organización de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se ha podido evidenciar en año 2023?

La recepción documentaria directa de los administrados se encontraba desligada de la Subgerencia de Obras Privadas, al encontrarse a cargo de otro órgano municipal.

Objetivo específico 4: Evaluar la importancia de la seguridad ciudadana en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Seguridad ciudadana

17. ¿Los servidores de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao tienen los conocimientos necesarios para contestar las inquietudes de los ciudadanos?

Sí, sin embargo este conocimiento se da tanto el personal técnico como administrativo dada a una retroalimentación personal de los trabajadores.

18. ¿Considera usted que la capacitación de los funcionarios, servidores y administrativos aportaría en la calidad de servicio?

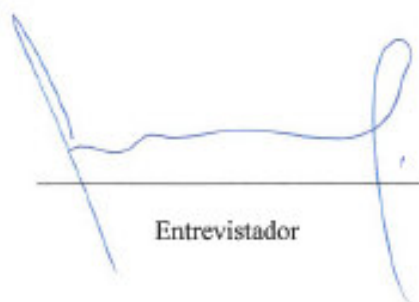
Sí, si bien el desarrollo administrativo de fondo es realizado por el personal técnico y este debe encontrarse constantemente capacitado, más aún con las constantes modificaciones que sufre la normatividad aplicada, debe considerarse que el producto final a entregar a los administrados no involucra únicamente la parte técnica sino a todo el personal en la ruta procedimental.

19. ¿Me puede describir la atención de los servidores hacia los ciudadanos, gozan de credibilidad?

Sí, dado que no se conocen quejas reiteradas a los servidores.

20. ¿Considera que realizar una atención individualizada a los ciudadanos mejoraría la calidad de servicio?

La atención en la entidad es del tipo técnico, con responsables técnicos de parte de los administrados, las responsabilidades normadas tendrían que verse modificadas a efectos de poder dar propuestas individualizadas sobre los cuales los administrados generar propuestas edificatorias.



Entrevistador



Entrevistado



Universidad Nacional
Federico Villarreal

ENTREVISTA

ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO QUE COADYUVEN EN LA SUBGERENCIA DE OBRAS PRIVADAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO, 2024.

RESPETADO (A) ENTREVISTADO

Usted ha sido seleccionado para ser entrevistado, se le solicita su valiosa colaboración para que responda de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, puesto que, mediante esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación con el título descrito líneas arriba

DATOS GENERALES

Entrevistado : JUDITH TRINIDAD FLORES TOLEDO

Cargo : ABOGADA DE LA SUBGERENCIA DE OBRAS PRIVADAS

Lugar : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

Fecha : 23.05.2024

Hora : 13.12 PM

Entrevistador : CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ MASCARO

INTERROGANTES

Objetivo general: Proponer estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Categoría: Estrategias de Calidad de Servicio que coadyuven en la Subgerencia de Obras Privadas.

1. ¿Cuál es su percepción respecto a la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Opino que la calidad de servicio es optima y eficiente en esta nueva gestión.

2. ¿Del periodo anual 2023, que problemas detectaron en la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

-Debo precisar que al inicio de la gestión 2023, se encontraron varios expedientes desordenados, en mal estado y no hubo entrega de cargo del ex funcionario saliente con respecto a la carga y conteo de los expedientes.

3. ¿Qué opinión amerita el desarrollo de estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

-Que, esta nueva gestión actuó con bastante celeridad, al emitir con fecha 30.01.2023 mediante Ordenanza aprobó la Nueva Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Provincial del Callao, para poder mejorar la calidad del servicio.

4. ¿Qué estrategias propondría usted que coadyuven a mejorar la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

-Propondría más capacitaciones para el personal, sobre todo para el manejo y actualización del Sistema de Gestión Documental SGD-Callao, que han incorporado recién el mes pasado.

Objetivo específico 1. Describir los elementos tangibles en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Elementos tangibles

5. En su opinión ¿El centro de atención de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con instalaciones modernas?
-Considero que el Centro de Atención de la Subgerencia de Obras Privadas no cuenta con instalaciones modernas.
6. ¿Considera usted que de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios? Sino fuera así ¿Qué medidas implementaran?
-Si cuenta con equipos operativos pero no de última generación
7. Respecto a la adecuada presentación personal ¿Considera que es un factor determinante para la calidad de servicio? ¿Por qué?
Si, porque el administrado percibe y valora una buena imagen así como del servicio brindado.
8. De los ambientes de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao ¿Existe propuestas de remodelación? ¿Cómo ha mejorado las instalaciones en los tres últimos años?
Si, existen varias propuestas de remodelación. Desde el año pasado, se tiene en buen estado las instalaciones y ordenado.

Objetivo específico 2. Analizar la capacidad de respuesta en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Capacidad de respuesta

9. Actualmente ¿Cuánto es el tiempo promedio de atención en expedientes correspondientes a la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad

Provincial del Callao? ¿Se ha implementado la atención de expedientes de manera virtual?

-Dentro de las 72 horas de recepcionado el documento y si se ha implementado la atención de expedientes virtuales.

10. ¿La subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con un archivo digital? Sino fuera así ¿Cuáles serían las consecuencias positivas de su implementación?

-La subgerencia de Obras Privadas no cuenta con un archivo digital, pero de ser el caso de implementarla, esto permitiría la búsquedas de los expedientes de manera inmediata y eficiente.

11. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se preocupa por eliminar las fallas o deficiencia en el servicio que brinda?

-Atención personalizada, por ejemplo citamos a los administrados cuando tienen alguna duda o inquietud en su procedimiento administrativo, nos comunicamos directamente con los administrados por vía telefónica, para agilizar los trámites, y notificamos por vía correo para celeridad.

12. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cumple los plazos establecidos en las normas para las solicitudes de los usuarios?

-Mensualmente emitimos un reporte de las Resoluciones Subgerenciales emitidos y resueltos, además damos cuenta semanalmente del avance de los trámites administrativos a nuestro jefe directo (Subgerente de Obras Privadas).

Objetivo específico 3. Valorar la trascendencia del compromiso organizacional en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Compromiso organizacional

13. ¿De qué manera optimizan los servicios en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?
 -A través de una mejor comunicación con los administrados, mejorando de esta manera la productividad.
14. ¿Usted considera que el compromiso organizacional es una estrategia importante en la calidad de servicio?
 -Si, porque ayuda a cumplir con las metas y tener las expectativas claras, para un mejoramiento del servicio.
15. ¿La entidad cuenta con proyecciones en la organización para mejorar la calidad de servicio? Puede describir.
 -Desde el año pasado se ha planteado emitir a través de esta Subgerencia de Obras Privadas, proyectos de ordenanzas municipales en aras de mejorar la calidad de servicio. Actualmente contamos con tres proyectos: modificación de la normativa que reglamenta los anuncios publicitarios, fachadas y cercos. Estas dos últimas actualmente han sido aprobadas.
16. ¿Qué problemas de organización de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se ha podido evidenciar en año 2023?
 -Al inicio hubo rotaciones de personal, por el cambio del ROF, por lo que muchas gerencias se convirtieron en subgerencias y fueron divididas. Por lo que el problema diría yo, solo fue en las tres primeras semanas de enero del 2023, porque como servidores tuvimos que adaptarnos a las nuevas funciones que desarrollaría cada subgerencia y sus facultades. Pero este problema a la actualidad se viene superando.

Objetivo específico 4: Evaluar la importancia de la seguridad ciudadana en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Seguridad ciudadana

17. ¿Los servidores de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao tienen los conocimientos necesarios para contestar las inquietudes de los ciudadanos?

-Sí, por supuesto.

18. ¿Considera usted que la capacitación de los funcionarios, servidores y administrativos aportaría en la calidad de servicio?

-Sí, porque esto permite el logro de los objetivos en un corto plazo y mejoramientos del servicio.

19. ¿Me puede describir la atención de los servidores hacia los ciudadanos, gozan de credibilidad?

-Sí, por supuesto, a atención que brindamos es con rectitud, de manera honesta y respetuosa.

20. ¿Considera que realizar una atención individualizada a los ciudadanos mejoraría la calidad de servicio?

-Sí, es más considero que es valor agregado, porque permite formar vínculos de confianza y de credibilidad entre servidores y administrados.



CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ MASCARO



JUDITH TRINIDAD FLORES TOLEDO



Universidad Nacional
Federico Villarreal

ENTREVISTA

ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO QUE COADYUVEN EN LA SUBGERENCIA DE OBRAS PRIVADAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO, 2024.

RESPETADO (A) ENTREVISTADO

Usted ha sido seleccionado para ser entrevistado, se le solicita su valiosa colaboración para que responda de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, puesto que, mediante esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación con el título descrito líneas arriba

DATOS GENERALES

Entrevistado : Katherine Margot Huamanñahui Ortega

Cargo : Arquitecta del área de Licencias de la Subgerencia de Obras Privadas

Lugar : Callao

Fecha : 23 de mayo del 2024

Hora : 13:00 PM

Entrevistador : Carlos Alberto Rodríguez Mascaró

INTERROGANTES

Objetivo general: Proponer estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Categoría: Estrategias de Calidad de Servicio que coadyuven en la Subgerencia de Obras Privadas.

1. ¿Cuál es su percepción respecto a la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

La calidad de servicio de la subgerencia es muy buena, se atienden los expedientes priorizando siempre al ciudadano.

2. ¿Del periodo anual 2023, que problemas detectaron en la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Una complicación fue el desorden de documentación que dejó la gestión que se encontraba de salida, el cual fue resuelto de manera estratégica para continuar con la atención a la población.

3. ¿Qué opinión amerita el desarrollo de estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Las estrategias comunicadas por la subgerencia fueron y son de mucha ayuda para resolver expedientes de manera adecuada y dentro del plazo indicado en el Reglamento.

4. ¿Qué estrategias propondría usted que coadyuven a mejorar la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Realizar capacitaciones a todo el personal para la fluidez del manejo de los nuevos sistemas incorporados en la subgerencia, también coordinar con el MVCS futuras capacitaciones para el personal que ve Licencia de Edificaciones sobre las

normativas vigentes y modificatorias, para mantenernos actualizados y revisar con mayor eficacia las Licencias solicitadas y sobre todo absolver dudas sobre las normativas.

Objetivo específico 1. Describir los elementos tangibles en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Elementos tangibles

5. En su opinión ¿El centro de atención de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con instalaciones modernas?

En si la edificación del Palacio Municipal es moderna, pero su mantenimiento interno no fue encontrado en buen estado, es por ello que a solicitud del subgerente mejoraron el área de la subgerencia para que en lo posible sea un mejor ambiente de trabajo.

6. ¿Considera usted que de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios? Sino fuera así ¿Qué medidas implementarían?

No todos los equipos del área son de ultima generación, pero cumplen con su función, sin embargo, si hubiera equipos de última generación la atención al administrado sería más eficiente.

7. Respecto a la adecuada presentación personal ¿Considera que es un factor determinante para la calidad de servicio? ¿Por qué?

No considero que sea un factor determinante para la calidad de servicio, por que no influye en el trabajo, en la revisión de expedientes o en el trato al administrado, la calidad del servicio no tendría por que verse afectada.

8. De los ambientes de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao ¿Existe propuestas de remodelación? ¿Cómo ha mejorado las instalaciones en los tres últimos años?

Así es hubo propuestas de remodelación desde inicios del año 2023 el cual fueron ejecutándose en el transcurso de ese año, es por ello que a la actualidad la subgerencia cuenta con un ambiente mas organizado, limpio y funcional.

Objetivo específico 2. Analizar la capacidad de respuesta en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Capacidad de respuesta

9. Actualmente ¿Cuánto es el tiempo promedio de atención en expedientes correspondientes a la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao? ¿Se ha implementado la atención de expedientes de manera virtual?

Los expedientes se atienden dentro de las 72 horas una vez recepcionado, se responde dentro de los plazos indicados en el D.S N° 029-2019-VIVIENDA y en el TUPA respectivo.

Si se ha implementado la atención de expedientes de manera virtual.

10. ¿La subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con un archivo digital? Sino fuera así ¿Cuáles serían las consecuencias positivas de su implementación?

La subgerencia si cuenta con un archivo digital, donde se digitalizan las Licencias de Edificaciones (Planos y FUE) aprobados y otras documentaciones.

11. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se preocupa por eliminar las fallas o deficiencia en el servicio que brinda?

Tenemos reuniones con el subgerente en caso exista un expediente complicado, de ser así nos reunimos con más especialistas del tema para poder resolverlo o solicitamos información al ministerio correspondiente, fuera de ello citamos al administrado en caso alguna observación se mantenga para así evitar burocracias.

12. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cumple los plazos establecidos en las normas para las solicitudes de los usuarios?

Emitimos un listado del estado situacional de los expedientes que están en nuestro poder mensualmente y tenemos reuniones cada semana donde damos cuenta del avance de los tramites a nuestro subgerente.

Objetivo específico 3. Valorar la trascendencia del compromiso organizacional en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Compromiso organizacional

13. ¿De qué manera optimizan los servicios en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Manteniendo comunicación directa con los administrados para absolver sus dudas y así evitar demoras.

14. ¿Usted considera que el compromiso organizacional es una estrategia importante en la calidad de servicio?

Si porque al haber un compromiso y buena comunicación con los demás compañeros de trabajo podemos resolver cualquier situación y con ello brindar una mejor calidad de servicio.

15. ¿La entidad cuenta con proyecciones en la organización para mejorar la calidad de servicio? Puede describir.

Si, existen programadas las capacitaciones tanto para mejorar la calidad de servicio como de valores e integridad en el trabajo.

16. ¿Qué problemas de organización de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se ha podido evidenciar en año 2023?

Al inicio del año 2023 hubo un desorden tanto documental como de personal, no había una buena comunicación aún, pero con el tiempo esto fue mejorando ya que se definió el personal de la subgerencia y hubo una mejor relación laboral.

Objetivo específico 4: Evaluar la importancia de la seguridad ciudadana en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Seguridad ciudadana

17. ¿Los servidores de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao tienen los conocimientos necesarios para contestar las inquietudes de los ciudadanos?

Si, en el área nos encontramos laborando profesionales titulados y colegiados especialistas en cada función que nos designan.

18. ¿Considera usted que la capacitación de los funcionarios, servidores y administrativos aportaría en la calidad de servicio?

Así es, las capacitaciones son de mucha ayuda para mejorar la calidad de servicio ya que guían a los funcionarios para mejorar la organización con su personal y así mismo son una guía para los servidores para mejorar las atenciones con los administrados.

19. ¿Me puede describir la atención de los servidores hacia los ciudadanos, gozan de credibilidad?

Así es la atención que brindamos al ciudadano es en función a lo indicado en la normativa por ende goza de credibilidad, ya que no se puede ni se debe exigir algo que no este estipulado en la norma.

20. ¿Considera que realizar una atención individualizada a los ciudadanos mejoraría la calidad de servicio?

Si, porque el administrado seria consciente de que su expediente esta siendo atendido y así generamos credibilidad y transparencia con los administrados.



CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ
MASCARO



KATHERINE MARGOT
HUAMANÑAHUI ORTEGA



Universidad Nacional
Federico Villarreal

ENTREVISTA

ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO QUE COADYUVEN EN LA SUBGERENCIA DE OBRAS PRIVADAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO, 2024.

RESPETADO (A) ENTREVISTADO

Usted ha sido seleccionado para ser entrevistado, se le solicita su valiosa colaboración para que responda de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, puesto que, mediante esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación con el título descrito líneas arriba

DATOS GENERALES

Entrevistado : Maviel del Rocío Vidal Borja

Cargo : Técnico de la Subgerencia de Obras Privadas

Lugar : Municipalidad Provincial del Callao

Fecha : 23/05/2024

Hora : 6:00pm

Entrevistador : Carlos Alberto Rodríguez Mascaró

INTERROGANTES

Objetivo general: Proponer estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Categoría: Estrategias de Calidad de Servicio que coadyuven en la Subgerencia de Obras Privadas.

1. ¿Cuál es su percepción respecto a la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Actualmente se viene trabajando en la calidad de servicio, y por ello se ve una gran mejora, ya que se agiliza en general todos los trámites y se da la atención personalizada si es posible, de tal forma que todas sean atendidas oportunamente y el usuario quede satisfecho con la atención.

2. ¿Del periodo anual 2023, que problemas detectaron en la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Las entidades del estado a lo largo de la historia han sido objeto de quejas y desaprobación por parte de los ciudadanos, por ser entidades con un sistema burocrático, lento y poco eficiente; de tal forma que algunos administrados venían con ese pensamiento a imponer u ordenar sin antes consultar el proceso de su trámite, ese era un problema, ya que se tenía que explicar el proceso y brindar alguna solución.

3. ¿Qué opinión amerita el desarrollo de estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Que es una buena estrategia para mejorar la calidad de servicio y así brindarles una correcta atención y dejarlos satisfechos según su solicitud y tenga una experiencia positiva de la atención en la subgerencia de obras privadas.

4. ¿Qué estrategias propondría usted que coadyuven a mejorar la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Las capacitaciones por área sería una buena estrategia para mejorar la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas, cuanto más sepamos del tema y estemos capacitados, la calidad de servicio será mejor.

Objetivo específico 1. Describir los elementos tangibles en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Elementos tangibles

5. En su opinión ¿El centro de atención de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con instalaciones modernas?

El centro de atención de la subgerencia de obras privadas se encuentra en plataforma, la cual no cuenta con instalaciones modernas, ni equipos modernos.

6. ¿Considera usted que de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios? Sino fuera así ¿Qué medidas implementarían?

La subgerencia de obras privadas no cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios. Sería bueno solicitar la implementación de equipos modernos y máquinas con alta capacidad, de tal forma que se pueda instalar programas de ayuda para realizar los procesos de gestión.

7. Respecto a la adecuada presentación personal ¿Considera que es un factor determinante para la calidad de servicio? ¿Por qué?

No creo que sea un factor determinante para la calidad de servicio, ya que más importante es la capacidad y actitud que el personal tiene para manifestar o explicar al administrado, en su mayoría la atención no es personalmente con el

administrado sino vía documento, en nuestra área de subgerencia de obras privadas no solo se realiza trabajo administrativo sino también de campo, eso no quiere decir que el personal tenga una presentación personal descuidada, por el contrario, sino estar adecuadamente presentables.

8. De los ambientes de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao ¿Existe propuestas de remodelación? ¿Cómo ha mejorado las instalaciones en los tres últimos años?

A inicios del año 2023 la subgerencia de obras privadas ocupaba un espacio el cual fue remodelado y adaptado de acuerdo al equipo de trabajadores, se instalaron nuevos muebles y escritorios, posterior a ello la subgerencia de obras privadas fue trasladada a otro espacio un poco más pequeño, por tal motivo se fue remodelando todo, reducir los espacios de cada personal, cambiar muebles y escritorios, adaptándonos al espacio, inclusive instalando el aire acondicionado, de tal forma el área se sienta cómoda. Actualmente sí existe una propuesta de remodelación, ya que el espacio es pequeño, se está pensando implementar muebles altos en los espacios de la pared que no hacemos uso y de tal forma sacar provecho al espacio.

Objetivo específico 2. Analizar la capacidad de respuesta en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Capacidad de respuesta

9. Actualmente ¿Cuánto es el tiempo promedio de atención en expedientes correspondientes a la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao? ¿Se ha implementado la atención de expedientes de manera virtual?

Actualmente el tiempo promedio de atención en los expedientes es de 5 días hábiles por lo general. Si se ha implementado la atención de expedientes de manera virtual los cuales también son atendidos de acuerdo a la fecha de ingreso.

10. ¿La subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con un archivo digital? Si no fuera así ¿Cuáles serían las consecuencias positivas de su implementación?

La subgerencia de obras privas actualmente no cuenta con archivo digital, pero si algunas documentaciones como Resoluciones, oficios, cartas y autorizaciones, están siendo escaneadas para tener un orden y control de los trámites que van ingresando. Sería muy bueno tener un archivo digital y así facilitar la información requerida, optimizar también el servicio de atención.

11. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se preocupa por eliminar las fallas o deficiencia en el servicio que brinda?

Brindando una atención personalizada con los administrados, cuando la situación es un poco compleja y el administrado no logra comprender o no está de acuerdo con el resultado, se le cita para una reunión en la subgerencia de obras privadas y se le explica el estado de su expediente.

12. ¿De qué manera la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao cumple los plazos establecidos en las normas para las solicitudes de los usuarios?

Cumple con los plazos establecidos porque se atiende de manera ordenada, es decir de acuerdo a la fecha de ingreso del expediente, ya que solo se tiene 4 o 5 días hábiles para responder, se ordena por orden de llegada y se va atendiendo de acuerdo a ello y para agilizar el proceso se envía vía correo electrónico.

Objetivo específico 3. Valorar la trascendencia del compromiso organizacional en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Compromiso organizacional

13. ¿De qué manera optimizan los servicios en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao?

Para que un expediente llegue a las manos del profesional que va a resolver el caso, existe antes un proceso de derivación, primero el expediente es ingresado por plataforma y desde ahí se cuenta los días hábiles para responder, pero el expediente no es entregado al área correspondiente en el mismo momento que se ingresa, plataforma se toma un tiempo en recolectar los expedientes del día, y al finalizar el día recién entrega los expedientes al área correspondiente, posterior a ello, los expedientes son recepcionados por nuestra área para pasarlos al despacho y sea el jefe quien designe al personal o profesional responsable, después de ello que ya se pudo haber tardado un día, recién es derivado vía sistema y entregado en físico el expediente al personal responsable. Según lo expuesto, es un poco complicado poder optimizar ese tiempo de derivación que se hace de plataforma a nuestra área.

14. ¿Usted considera que el compromiso organizacional es una estrategia importante en la calidad de servicio?

Considero que sí, ya que el compromiso organizacional se considera como un vínculo entre la organización y los trabajadores, y cómo se identifica con ella, por lo tanto, si hay un buen ambiente laboral por parte de la organización, entonces los trabajadores tendrán una buena actitud y por lo tanto será más fácil cumplir con sus labores diarios.

15. ¿La entidad cuenta con proyecciones en la organización para mejorar la calidad de servicio? Puede describir.

Sí, al inicio de la gestión se plantearon tres proyectos para mejorar la calidad de servicio, como son; las Autorizaciones Publicitarias, Autorizaciones para pintado de fachada y Autorizaciones para cerco perimétrico, de los cuales, estos dos últimos ya han sido aprobados, de tal forma que como subgerencia de obras privadas podremos atender esas solicitudes directamente, ya que anteriormente pasaba por otras áreas y al final nuevamente remitían los expedientes a nuestra área para emitir la autorización y así transcurría el tiempo y se demoraba el proceso.

16. ¿Qué problemas de organización de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao se ha podido evidenciar en año 2023?

Uno de los problemas es que la gestión pasada no hizo una entrega de cargo y para ubicar un expediente pasado, fue muy complicado, todo se encontraba desordenado, hasta que se realizó un inventariado y se pudo ordenar algunos documentos y expedientes. También generó otro problema el cambio que hubo en las gerencias, dividiéndose y convirtiéndose en subgerencia ya que se tuvo que modificar el ROF y adaptarnos a los nuevos cambios.

Objetivo específico 4: Evaluar la importancia de la seguridad ciudadana en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao.

Subcategoría: Seguridad ciudadana

17. ¿Los servidores de la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Callao tienen los conocimientos necesarios para contestar las inquietudes de los ciudadanos?

Los servidores de la subgerencia de obras privadas sí tienen los conocimientos necesarios para contestar las inquietudes de los ciudadanos, ya que son servidores profesionales y con experiencia, pero siempre es bueno seguir capacitándonos para una mejor atención.

18. ¿Considera usted que la capacitación de los funcionarios, servidores y administrativos aportaría en la calidad de servicio?

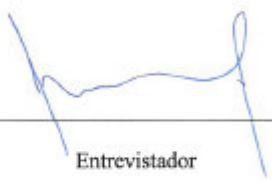
Considero que la capacitación de los funcionarios, servidores y administrados sí aportaría en la calidad de servicio, el estar capacitados ayuda mucho en cuanto a brindar servicios y absolver cualquier duda o inquietud que algún administrado pueda tener, inclusive los mismos servidores.

19. ¿Me puede describir la atención de los servidores hacia los ciudadanos, gozan de credibilidad?

Generalmente todas las atenciones de los servidores hacia los ciudadanos son por medio de documento, según sea su solicitud, se atiende formalmente con documentación, en algunas ocasiones cuando el ciudadano tiene alguna duda puede ser atendido vía telefónica, también hay casos cuando el ciudadano no comprende o no está de acuerdo a la respuesta, se le cita a nuestra área y es atendido personalmente. El personal tiene credibilidad para poder atender según sea la situación del ciudadano.

20. ¿Considera que realizar una atención individualizada a los ciudadanos mejoraría la calidad de servicio?

En algunos procesos de gestión sí, cuando el ciudadano solicita alguna información y no está informado del proceso, solo en esos casos, porque en los demás procesos siempre se atiende oportunamente y el administrado recibe la respuesta formalmente con alguna documentación.



Entrevistador
Carlos Alberto Rodríguez Mascaró



Entrevistado
Maviel del Rocío Vidal Borja

Anexo E: Carta de presentación a la entidad



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL
CALLAO**

**FORMULARIO ÚNICO DE
TRÁMITE (FUT)**

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL
CALLAO**
Oficina de Atención al Ciudadano

Expediente: 2024-0174047 Folios: 4 Clave: 5913
24/09/2024 11:01 CQUIP-C
RODRIGUEZ MASCARO CARLOS

PONE EN CONOCIMIENTO

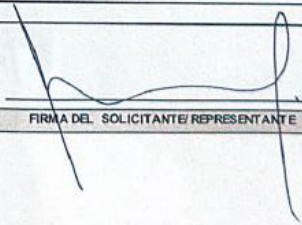
La recepción del presente documento
no garantiza la conformidad del mismo. <https://www.upsu.org.pe/callao>
Teléfono: (011) 251 - 6410



Solicito: <u>SOLICITUD PARA</u>
<u>ADUACION DE INSTRUMENTO</u>
<u>DE TESIS</u>
Dependencia o Autoridad:
<u>GERENCIA MUNICIPAL</u>

Alcalde de la Municipalidad Provincial del Callao

Sr. Pedro Spadaro Philipps

NOMBRES Y APELLIDOS		FECHA DE NACIMIENTO
<u>CARLOS AUBERTO RODRIGUEZ MASCARO</u>		<u>16 "12" 1923</u>
NOMBRE DE LA ENTIDAD A LA QUE REPRESENTA		
—		
DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI / R.U.C. / C.E. / PASAPORTE)		
<u>42154025</u>		
DOMICILIO ACTUAL (AV. / CALLE / JIRÓN / PSJE. / N° / DPTO. / MZ. / LOTE / URB. / A. H.)		
<u>CALLE LA AMISTAD N° 148, URB. LOS FICUS</u>		
DISTRITO	PROVINCIA	TELÉFONO - CELULAR
<u>SANTA ANITA</u>	<u>LIMA</u>	<u>989705369</u>
FUNDAMENTACIÓN DE LA SOLICITUD:		
<u>SOLICITO LA AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE</u> <u>TESIS TITULADA "ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO QUE</u> <u>CONDUYEN EN LA SUBGERENCIA DE OBRAS PRIVADAS DE LA</u> <u>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO 2024"</u>		
AUTORIZO SE MENOTIFIQUE EN EL DOMICILIO:		
DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN		
1) <u>SOLICITUD PARA APLICACION DE INSTRUMENTO DE TESIS</u>	6)	
2) <u>PROYECTO DE AUTORIZACION</u>	7)	
3) <u>DNI DEL SOLICITANTE</u>	8)	
4)		
 FIRMA DEL SOLICITANTE/ REPRESENTANTE		

Anexo F: Carta de aceptación de la entidad



Gerencia de Desarrollo Urbano

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

Callao, 26 SET. 2024

CARTA N° 274-2024-MPC-GDU

Sr:

CARLOS ALBERTO RODRÍGUEZ MASCARÓ

Dirección: Calle La Amistad N°148, Urb. Los Ficus-Distrito Santa Anita-Lima

Correo: rodriguez.mascaro@gmail.com

ASUNTO: Autorización para la Aplicación de Instrumento de Tesis

REFERENCIA: a) Exp. N° 2024-174047 en el cual solicita Aplicación de Instrumento de Tesis

De mi mayor consideración:

-Por medio de la presente me dirijo a usted en atención a lo solicitado en el expediente de referencia indicado en el literal a), en el cual como administrado solicita la autorización para la Aplicación de Instrumento de Tesis titulada "Estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, 2024".

-A lo expuesto, y por medio del presente documento, se le autoriza la aplicación del instrumento de recolección de datos para tu tesis titulada: "Estrategias de calidad de servicio que coadyuven en la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Callao, 2024."

-Se espera que la aplicación de este instrumento contribuya de manera significativa a tu investigación y al entendimiento de las estrategias que pueden mejorar la calidad del servicio en la mencionada subgerencia.

-Te recordamos que debes garantizar la confidencialidad y el consentimiento de todos los participantes involucrados en el proceso de recolección de datos.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO

Ing. CARLOS G. ARANA VIVAR
GERENTE

Activar
Ve a Conf

(01) 572-7991 Anexo 1182

Jirón Paz Soldán 252, Callao