



**SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**“Propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025.”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios  
Diseño Estratégico e Innovación**

**PRESENTADO POR:**

**Ampuero Leandro, Wilman Eduardo - Administración y Dirección de Negocios  
Lara Carhuamaca, Carla - Diseño Estratégico e Innovación**

**ASESOR**

**Quijano Aranibar, Iván Ernesto**

**LIMA, PERÚ**

**2025**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR**

Quijano Aranibar, Iván Ernesto

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Huertas Valladares, Eduardo José

Ortiz Clarke, Dafne Ivette

Haro Yanqui, Eduardo Enrique

## **DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Yo, Ampuero Leandro, Wilman Eduardo identificado con DNI N° 48069033 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr Ivan Ernesto Quijano Aranibar, identificado con DNI N° 45144294, y cuyo código ORCID es 0000-0003-2264-1186.

Yo, Lara Carhuamaca, Carla identificada con DNI N° 72191013 perteneciente al Programa de Diseño Estratégico e Innovación, siendo mi asesor el Sr Ivan Ernesto Quijano Aranibar, identificado con DNI N° 45144294, y cuyo código ORCID es 0000-0003-2264-1186.

### **DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:**

- a) Somos los autores del documento académico titulado “Propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025”.
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El asesor ha revisado minuciosamente el proyecto de investigación, incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.
- d) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 20% de similitud.
- e) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal, el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado

**Propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025.**





de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS y los artículos 14º y 15º de la RVM 049-2022-MINEDU.

Fecha: 22, 07, 2025

**Firmas de los autores**

<b>Nombres</b>	<b>Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma</b>	<b>Huella</b>
<b>Wilman Eduardo</b>	<b>Ampuero Leandro</b>	<b>48069033</b>		
<b>Carla</b>	<b>Lara Carhuamaca</b>	<b>72191013</b>		

**Firma del asesor**

<b>Nombres</b>	<b>Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma</b>	<b>Huella</b>
<b>Ivan Ernesto</b>	<b>Quijano Aranibar</b>	<b>45144294</b>		

### **Dedicatoria**

A mi hija, que es el motor y motivo de mi vida, a mi madre quien es una guerrera y mi gran ejemplo de lucha constante, a mi ángel de mi vida, mi abuelita, que sé que me guía y me bendice desde arriba, y a mi hermano Max quien es un gran ejemplo de superación constante, gracias a ustedes por estar ahí pendiente en todo mi proceso de estudio para poder lograr cumplir con uno de mis objetivos.

## **Agradecimientos**

Quisiera agradecer a los docentes que me acompañaron en la formación de este trabajo, sobre todo a mi asesor Iván Quijano quien demostró gran paciencia con mis mil dudas y consultas y al profesor Jhon Cano por su excelente feedback.

Extiendo agradecimientos a todos los participantes de la encuesta y las entrevistas hechas en IBM SPSS, fueron muy amables con su interés, participación y tiempo. Fue una grata sorpresa ver cómo muchos de ustedes abordaron la oportunidad con sinceridad y entusiasmo.

Finalmente, agradezco también a mis amigos y a mi grupo que me mantuvieron cuerdo durante la pandemia. A partir de nuestras experiencias jugando juntos es que nace la idea de este trabajo.

## Índice temático

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	2
Dedicatoria .....	5
Agradecimientos .....	6
<b>Índice temático.....</b>	<b>7</b>
<b>Índice de tablas.....</b>	<b>10</b>
<b>Índice de figuras .....</b>	<b>11</b>
Resumen .....	12
Abstract .....	13
Introducción.....	14
I. Información general.....	17
<b>1.1. Título del proyecto .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2. Línea de investigación.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación     aplicada .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1. Planteamiento del problema.....</b>	<b>18</b>
2.1.1 Problemas de investigación.....	20
<b>2.2. Justificación .....</b>	<b>21</b>
2.2.1. Justificación teórica .....	21
2.2.2 Justificación metodológica.....	22
2.2.3 Justificación Práctica .....	23
<b>2.3. Marco referencial .....</b>	<b>23</b>
2.3.1. Antecedentes de la investigación .....	23
2.3.2. Marco teórico.....	28
2.3.3. Glosario de términos .....	40
<b>2.4. Resumen ejecutivo .....</b>	<b>42</b>
<b>2.5. Características técnicas o tributos del proyecto .....</b>	<b>43</b>
<b>2.6. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades     tecnológicas.....</b>	<b>43</b>
<b>2.7 Objetivo general y específicos.....</b>	<b>45</b>
2.7.1. Objetivo general .....	45
2.7.2. Objetivos específicos.....	45

<b>2.8. Componente del Proyecto</b> .....	<b>45</b>
<b>2.9. Resultados generales: componentes del proyecto</b> .....	<b>46</b>
<b>2.10. Plan de actividades del proyecto</b> .....	<b>47</b>
<b>2.11. Metodología del proyecto</b> .....	<b>48</b>
2.11.1. Hipótesis de investigación.....	48
2.11.2. Operacionalización de variables.....	48
2.11.3. Enfoque de investigación.....	50
2.11.4. Tipo de investigación.....	50
2.11.5. Diseño de investigación.....	51
2.11.6. Niveles de investigación.....	51
2.11.7. Población.....	51
2.11.8. Muestreo y Muestra.....	51
2.11.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
2.11.10. Validez y confiabilidad.....	52
III. Estimación del costo del proyecto.....	54
<b>3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación</b> .....	<b>54</b>
IV. Resultados de investigación.....	55
<b>4.1. Análisis de resultados descriptivos</b> .....	<b>55</b>
<b>4.2. Análisis de resultados inferenciales</b> .....	<b>57</b>
V. Sustento del Mercado.....	87
<b>5.1. Alcance esperado del mercado</b> .....	<b>87</b>
<b>5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial</b> .....	<b>88</b>
<b>5.3. Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio</b> .....	<b>90</b>
5.3.1. Diagnóstico situacional.....	90
5.3.2. Propuesta de valor.....	91
5.3.3. Fuentes de ingresos.....	91
5.3.4. Canales de distribución.....	92
5.3.5. Estrategia de penetración en el mercado.....	93
5.3.6. Actividades productivas propias y externas.....	94
5.3.7. Alianzas.....	95
VI. Conclusiones y recomendaciones.....	95
<b>6.1. Conclusiones</b> .....	<b>95</b>
6.1.1. Conclusiones generales.....	95
6.1.2. Conclusiones específicas.....	96
<b>6.2. Recomendaciones</b> .....	<b>97</b>
VII. Referencias bibliográficas.....	99

VIII. Anexos .....	105
<b>8.1. Informe Turnitin.....</b>	<b>105</b>
<b>8.2. Registro de impacto y resultados .....</b>	<b>106</b>
<b>8.3. Matriz de consistencia .....</b>	<b>107</b>
<b>8.4. Matriz de Operacionalización de variables.....</b>	<b>109</b>
<b>8.5. Instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>111</b>
<b>8.6. Validación de expertos .....</b>	<b>118</b>

## Índice de tablas

Tabla 1: Atributos del sistema de atención virtual .....	43
Tabla 2: Comparación entre atención presencial y sistema de atención virtual .....	44
Tabla 3: Niveles y valores de validez .....	53
Tabla 4: Valores del coeficiente de correlación de Pearson .....	53
Tabla 5: Estimación de costos necesarios para el desarrollo de la investigación .....	54
Tabla 6: Características según el sexo del estudiantado .....	55
Tabla 7: Características según el rango de edades .....	56
Tabla 8 Reducción de tiempos de espera .....	57
Tabla 9 Mejora de resolución de problemas .....	58
Tabla 10 Información proporcionada .....	59
Tabla 11 Minimizar los tiempos de espera .....	60
Tabla 12 Resolver problemas a su totalidad .....	61
Tabla 13 Cumplimiento con las expectativas .....	62
Tabla 14 Recomendación de la propuesta .....	63
Tabla 15 Fácil de usar para cualquier usuario .....	64
Tabla 16 Disponibilidad en todo momento .....	65
Tabla 17 Navegación fluida y sin dificultades .....	66
Tabla 18 Compatible con diferentes dispositivos y plataformas .....	68
Tabla 19 Acceso al sistema sin necesidad de conocimientos .....	69
Tabla 20 Cumpliendo expectativas en la atención .....	70
Tabla 21 Proporcionará un servicio de alta calidad .....	71
Tabla 22 Reducción del tiempo de espera para recibir respuestas .....	72
Tabla 23 Proporcionará tiempos de atención más rápidos .....	73
Tabla 24 Mejora de rapidez en la atención .....	74
Tabla 25 Resolver eficientemente las consultas .....	75
Tabla 26 Resolver problemas sin necesidad de insistir .....	76
Tabla 27 Usuarios satisfechos con la propuesta .....	77
Tabla 28 Gestión de trámites .....	78
Tabla 29 Resolver problemas .....	79
Tabla 30 Accesibilidad .....	80
Tabla 31 Servicio de calidad .....	81
Tabla 32 Funciona adecuadamente .....	82
Tabla 33 Reducción del tiempo de espera .....	83
Tabla 34 Resolución de problemas .....	84
Tabla 35 Satisfacción de la propuesta .....	85
Tabla 36 Satisfechos con la propuesta .....	86
Tabla 37: Contexto de mercado .....	88
Tabla 38: Clientes potenciales .....	89
Tabla 39 FODA .....	90

## Índice de figuras

Figura 1: Distribución según el sexo .....	56
Figura 2: Dsitribución según rango de edades.....	57
Figura 3 Percepción positiva sobre la reducción de los tiempos .....	58
Figura 4 Ayudará a resolver problemas.....	59
Figura 5 Sistema clara y precisa.....	60
Figura 6 Reducción de tiempos de espera .....	61
Figura 7 Resolución de problemas.....	62
Figura 8 Cumpliendo expectativas .....	63
Figura 9 Dispuesto para recomendar el sistema .....	64
Figura 10 Sistema fácil de usar.....	65
Figura 11 Disponibilidad absoluta.....	66
Figura 12 Navegación fluida.....	67
Figura 13 Compatibilidad con diversos dispositivos y plataformas .....	68
Figura 14 Utilidad sin necesidad de tener conocimiento tecnológico .....	69
Figura 15 Cumpliendo expectativas e mayoría de casos .....	70
Figura 16 Servicio de calidad elevada .....	71
Figura 17 Reducción en tiempo de espera .....	72
Figura 18 Tiempo de atención más rápidos .....	73
Figura 19 Mejora de rapidez en la atención.....	74
Figura 20 Resolviendo consultas de los usuarios.....	75
Figura 21 Resolver problemas sin necesidad de insistir varias veces .....	76
Figura 22 Satisfechos con el sistema .....	78
Figura 23 Gestión de trámites y solicitudes.....	78
Figura 24 Resolviendo problemas de manera efectiva.....	80
Figura 25 Accesibilidad para los contribuyentes .....	81
Figura 26 Brindando servicio de calidad .....	82
Figura 27 El sistema funcionara adecuadamente.....	83
Figura 28 Reducir el tiempo de espera .....	83
Figura 29 Resolverá problemas eficazmente .....	84
Figura 30 Satisfechos con la propuesta del sistema.....	85
Figura 31 Satisfacción .....	86

## **RESUMEN**

**Introducción.** La presente investigación surge ante las crecientes deficiencias en la atención ciudadana que presentan las municipalidades distritales de Lima Metropolitana, específicamente en el caso de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa. Asimismo, la limitada implementación de plataformas digitales y la escasa capacitación del personal generan insatisfacción en los contribuyentes y afectan la eficiencia institucional. **Objetivo.** Conocer si es viable la propuesta de implementación de un sistema de atención virtual que permita mejorar la satisfacción del cliente en los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025. **Metodología.** La investigación adopta un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental y corte transversal. Se empleó un cuestionario validado por juicio de expertos y aplicado virtualmente a una muestra no probabilística de 80 contribuyentes. **Resultados.** El 90% de los encuestados considera que el sistema virtual contribuirá significativamente a reducir los tiempos de espera, mejorar la resolución de problemas y elevar la calidad del servicio. Se identificaron altos niveles de expectativa en cuanto a eficiencia, accesibilidad y efectividad del sistema propuesto. **Propuesta de implementación.** Se plantea la creación e integración de una plataforma digital que permita a los contribuyentes realizar trámites, consultas y pagos de manera remota, con acceso multiplataforma, navegación intuitiva y soporte técnico. La propuesta contempla además un plan de capacitación continua al personal municipal y mecanismos de retroalimentación ciudadana para evaluar su desempeño. **Conclusión.** Se concluye, que la implementación de un sistema de atención virtual resulta viable y representa una solución efectiva para optimizar la gestión pública local, fortalecer la relación gobierno-ciudadano y fomentar la satisfacción tributaria. Esta transformación digital contribuirá al desarrollo institucional, mejorará la confianza ciudadana y consolidará la modernización del Estado a nivel distrital.

**Palabras claves:** Atención virtual; transformación digital; calidad del servicio; satisfacción del cliente; municipalidad distrital; Perú.

## ABSTRACT

**Introduction.** This research arises from the increasing inefficiencies in citizen service within the district municipalities of Metropolitan Lima, particularly in the case of the Punta Hermosa District Municipality. The limited implementation of digital platforms and the lack of staff training generate taxpayer dissatisfaction and hinder institutional efficiency. **Objective.** The study aims to determine the feasibility of implementing a virtual customer service system to improve taxpayer satisfaction in the Punta Hermosa District Municipality by 2025. **Methodology.** The research adopts a quantitative approach, applied type, with a non-experimental and cross-sectional design. A structured questionnaire, validated by expert judgment, was distributed virtually to a non-probabilistic sample of 80 taxpayers. **Results.** The findings reveal that over 90% of respondents believe the virtual system will significantly reduce waiting times, improve problem resolution, and enhance service quality. High expectations were identified in terms of efficiency, accessibility, and effectiveness of the proposed system. **Implementation Proposal.** The proposal involves the development and integration of a digital platform allowing taxpayers to carry out procedures, inquiries, and payments remotely, with multi-device compatibility, intuitive navigation, and technical support. The plan also includes continuous staff training and feedback mechanisms to evaluate performance. **Conclusion.** Implementing a virtual service system is feasible and constitutes an effective solution for optimizing local public administration, strengthening government-citizen relations, and increasing taxpayer satisfaction. This digital transformation will support institutional development, enhance public trust, and advance the modernization of the state at the district level.

**Keywords:** Virtual service; digital transformation; service quality; customer satisfaction; district municipality; Peru.

## **Introducción**

La presente investigación aborda la viabilidad de implementar un sistema de atención virtual en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, en el contexto del año 2025. El tema central se enmarca dentro del proceso de transformación digital en la gestión pública, específicamente en el ámbito local, donde las municipalidades distritales enfrentan crecientes exigencias por parte de los ciudadanos que demandan servicios más eficientes, accesibles y transparentes.

En los últimos años, la digitalización de los servicios públicos se ha convertido en una necesidad ineludible para mejorar la interacción entre el Estado y los ciudadanos. Durante la emergencia sanitaria por la COVID-19, quedó que necesitábamos acelerar la transformación digital, especialmente en el sector público. La imposibilidad de atender a las personas en persona con regularidad llevó a muchas instituciones a implementar soluciones tecnológicas para seguir brindando sus servicios. Sin embargo, en varias municipalidades en Perú, como Punta Hermosa, todavía hay desafíos importantes. Entre ellos, destacan la falta de infraestructura digital adecuada, que el personal no tenga suficiente capacitación en tecnología y una notable brecha digital. Estos problemas limitan la calidad del servicio y afectan cómo los ciudadanos perciben la atención que reciben.

En este contexto, la investigación que compartimos aquí es especialmente relevante porque propone una alternativa concreta para modernizar la forma en que la municipalidad brinda atención a sus ciudadanos. La idea es poner en marcha un sistema de atención virtual que ayude a reducir los tiempos de espera, facilite los trámites y mejore el acceso a la información para los contribuyentes. Esta propuesta no solo busca hacer los procesos más eficientes, sino también crear una relación más cercana, transparente y centrada en las necesidades de la gente, fortaleciendo así la conexión entre la ciudadanía y la gestión pública local.

El objetivo principal de esta investigación es analizar si es posible implementar una plataforma digital de atención que aumente la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad de Punta Hermosa, con una idea de ponerlo en marcha en 2025.

Para crear esta propuesta, el trabajo se ha organizado en cinco capítulos.

**Capítulo I:** El primer capítulo ofrece una visión general del proyecto, incluyendo su título, cómo se relaciona con el área estratégica correspondiente, el sector económico involucrado y la zona geográfica donde se llevará a cabo la intervención.

**Capítulo II:** En el segundo capítulo, se profundiza en la descripción del estudio, abordando el problema principal, los objetivos de la investigación y las razones que justifican el proyecto desde diferentes enfoques: teórico, metodológico y práctico, así como también se presenta el marco conceptual que respalda la propuesta.

**Capítulo III:** El tercer capítulo detalla los costos estimados del proyecto, identificando los recursos económicos necesarios para poner en marcha la solución tecnológica en el municipio.

**Capítulo IV:** En el cuarto capítulo, se muestran y analizan los resultados obtenidos a partir de encuestas realizadas a los contribuyentes, tanto desde un punto de vista descriptivo como inferencial.

**Capítulo V:** En el quinto capítulo, se explica el análisis de mercado, incluyendo el diagnóstico situacional, la propuesta de valor, cómo sería el modelo de negocio, las fuentes de ingreso, los canales de distribución, las estrategias para ingresar al mercado, así como las alianzas y actividades clave para poner en marcha el proyecto.

**Propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025.**



Por último, se presentan las conclusiones, sugerencias, bibliografía y anexos, los cuales incluyen los instrumentos elaborados y validados que permitieron alcanzar los objetivos establecidos.

## **I. Información general**

### **1.1. Título del proyecto**

El presente proyecto de investigación se titula “Propuesta de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la municipalidad distrital de punta Hermosa, 2025”.

### **1.2. Línea de investigación**

La presente área estratégica se orienta dentro de la línea de investigación sobre aplicaciones tecnológicas y transformación digital, ya que la implementación de un sistema de atención virtual en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa representa una oportunidad clave para modernizar la gestión pública local. Esta iniciativa permitiría optimizar los procesos administrativos internos con el área de rentas, facilitar el acceso a los servicios y mejorar la interacción entre los contribuyentes y la institución. En un contexto donde la ciudadanía exige soluciones más ágiles, transparentes y accesibles, esta propuesta responde a las nuevas demandas sociales, alineándose con los esfuerzos por construir una administración más eficiente, cercana y orientada al usuario.

### **1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada**

El presente estudio se desarrolla en el contexto de la actividad económica vinculado al sector de la administración pública, debido a que se busca mejorar la calidad del servicio que ofrece la municipalidad distrital de Punta Hermosa a sus contribuyentes a través de una propuesta de implementación de un sistema de atención virtual. Este enfoque no solo está destinado a optimizar la gestión administrativa y tributaria, sino que también busca elevar la satisfacción del cliente, lo que es fundamental para el bienestar social.

Actualmente, la municipalidad está enfocada a mejorar sus procesos y la calidad de atención al ciudadano, pero en consecuencia los administrados también se vuelven más alterados o exigentes sobre todo cuando existen modificaciones o actualizaciones de

requisitos en los diferentes trámites que se encuentran dentro de los instrumentos de gestión, como son el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y Texto Único de Servicios no Exclusivos (TUSNE).

En tanto, las atenciones y servicios que brinda la municipalidad se podrían convertir en un indicio en la cual los administrados podrían optar por no cumplir con sus obligaciones tributarias, así como recaer como gestión en desventaja política y social. Todos los contribuyentes esperan una eficiente atención, lo cual obtendría una aceptación de la gestión municipal en el entorno político, social, económico y administrativo.

Por tanto, el presente estudio sobre la propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la municipalidad distrital de punta Hermosa, 2025; se alinea dentro de este sector; por lo que es necesario abordarlo a la realidad del distrito de punta hermosa.

## **2.1. Planteamiento del problema**

En el panorama internacional, la digitalización de los servicios estatales se ha consolidado como una línea estratégica fundamental para reforzar la interacción entre las instituciones públicas y los ciudadanos. La crisis sanitaria por la COVID-19 aceleró mucho este proceso. Como resultado, muchos gobiernos empezaron a usar más herramientas tecnológicas para asegurarse de que las personas pudieran seguir recibiendo atención y haciendo trámites, incluso durante los períodos de confinamiento y restricciones. Aunque en varios países ya se han logrado avances, todavía enfrentamos varios desafíos, entre ellos se encuentran la persistente brecha digital y la reticencia al cambio, tanto en el personal de las entidades públicas como en los propios usuarios. Estas restricciones afectan directamente la eficiencia de los servicios que se ofrecen y también limitan el acceso equitativo a los beneficios que trae la digitalización, como lo muestran estudios recientes sobre la gestión pública en América Latina (Cristia & Vlaicu, 2022).

En Perú, también se puede ver claramente cómo se presenta esta situación.

Muchas municipalidades continúan enfrentando dificultades estructurales para llevar adelante procesos de transformación digital de manera efectiva. Aunque se han puesto en marcha políticas orientadas a modernizar la administración mediante el uso de tecnología, en la práctica, los ciudadanos siguen enfrentando demoras, procesos engorrosos y una atención que en muchos casos conserva rasgos marcadamente burocráticos. La percepción general es la existencia de una brecha entre la ciudadanía y los órganos e instituciones estatales, en otras palabras, una falta de confianza en estas mencionadas. Esta desconfianza se ve acentuada por la carencia de recursos humanos capacitados en la administración pública para gestionar eficazmente los servicios digitales, como indican Morte-Nadal y Esteban-Navarro (2022).

Por último, en cuanto a la situación problemática en un contexto local donde se realizará el presente estudio, específicamente en la municipalidad distrital de Punta Hermosa, el diagnóstico revela que la implementación de sistemas de atención virtual es aún incipiente. Esto genera un ciclo de insatisfacción que afecta la percepción del servicio público. Además, el control del problema se complica por la falta de una infraestructura tecnológica para garantizar una atención eficiente, como señala la Escuela de Administración de Negocios para Graduados, 2024.

En el análisis actual de la situación, se observa que la municipalidad aún no logra una integración de las tecnologías digitales en sus procesos administrativos. La única vía habilitada para atención directa es un número de teléfono celular con acceso a WhatsApp, denominado Aló Rentas, el cual es gestionado por un asistente del área de rentas. Sin embargo, esta atención es esporádica, ya que se realiza solo en los momentos disponibles del funcionario dentro de su jornada laboral, lo que ocasiona demoras en las respuestas y una atención poco personalizada.

Respecto a las proyecciones, el contexto para implementar un Sistema de Atención Virtual en la municipalidad distrital de Punta Hermosa presenta un panorama alentador, siempre que se aborden con eficacia los retos existentes. Si se destinan recursos adecuados para fortalecer las competencias del personal y apostar por implementar infraestructura tecnológica, es posible prever avances importantes en la calidad del servicio. En el corto plazo, se anticipa una disminución en los tiempos de respuesta y una mayor satisfacción por parte de los contribuyentes, lo cual podría traducirse en un incremento en la confianza entre la entidad y una participación ciudadana más activa. A mediano y largo plazo, se estima un impacto positivo tanto en la recaudación fiscal municipal promoviendo la cultura tributaria y garantizando un acceso más eficiente a los diferentes servicios que brinda la municipalidad.

Por último, en cuanto a la situación problemática en un contexto local donde se realizará el presente estudio, específicamente en la municipalidad distrital de Punta Hermosa, el diagnóstico revela que la implementación de sistemas de atención virtual es aún incipiente. Esto genera un ciclo de insatisfacción que afecta la percepción del servicio público. Esto supone, entre otras medidas, la capacitación constante del personal en herramientas digitales y atención al usuario, así como la habilitación de canales efectivos para recoger la retroalimentación de los contribuyentes, invertir en la infraestructura tecnológica necesaria y realizar evaluaciones periódicas del sistema para detectar áreas de mejora y ajustar las estrategias en tiempo real.

## **2.1.1 Problemas de investigación**

### **2.1.1.1. Problema general**

¿Es viable la propuesta implementación de un **sistema de atención virtual** para mejorar la **satisfacción del cliente** en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025?

### **2.1.1.2. Problemas específicos**

¿Es viable la propuesta de implementación de un **sistema de atención virtual** para mejorar la **calidad del servicio** en contribuyentes de la Municipalidad de Punta Hermosa, 2025?

¿Es viable la propuesta de implementación de un **sistema de atención virtual** para mejorar el tiempo de respuesta en contribuyentes de la Municipalidad de Punta Hermosa, 2025?

¿Es viable la propuesta de implementación de un **sistema de atención virtual** para mejorar la resolución de problemas en contribuyentes de la Municipalidad de Punta Hermosa, 2025?

## **2.2. Justificación**

### **2.2.1. Justificación teórica**

La digitalización de los servicios públicos es un proceso ampliamente documentado en la literatura científica, donde se ha demostrado su impacto positivo en la modernización del Estado, la mejora de la eficiencia institucional y el fortalecimiento de la relación entre las entidades gubernamentales y la ciudadanía. Por lo tanto, no se identifican vacíos teóricos sustanciales respecto al uso de sistemas de atención virtual como herramienta de transformación administrativa. No obstante, gran parte de las investigaciones existentes se han desarrollado en entornos nacionales o regionales con un alto grado de centralización, lo que ha dejado escaso espacio para explorar su aplicación en ámbitos locales o en distritos periféricos, particularmente en el caso peruano.

Desde este enfoque, la presente investigación busca aportar valor al campo académico al centrarse en un caso concreto: la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa. Esta entidad local representa una realidad compartida por muchas otras jurisdicciones que enfrentan limitaciones presupuestales y cuentan con un nivel de desarrollo tecnológico aún

en proceso de consolidación. Más allá de analizar la factibilidad técnica de incorporar un sistema de atención virtual, el estudio pone énfasis en comprender cómo esta innovación puede modificar la percepción ciudadana respecto al servicio público. En particular, se analizan aspectos como la eficiencia en la atención, la accesibilidad para los usuarios y la capacidad de respuesta institucional frente a las necesidades de la comunidad.

Así, el objetivo central del trabajo no se orienta hacia la resolución de grandes vacíos teóricos, sino más bien hacia el fortalecimiento de un enfoque práctico y localizado, donde aún existe escasa evidencia empírica. Al analizar el comportamiento de variables vinculadas a lo digital dentro de una administración municipal concreta, se generan insumos relevantes que pueden servir de referencia para promover procesos de digitalización en otras municipalidades que compartan características estructurales similares.

### **2.2.2 Justificación metodológica**

Esta investigación se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, con el propósito de recopilar y analizar datos que permitan representar de manera objetiva la percepción de los contribuyentes frente a la implementación de un sistema de atención virtual en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, proyectado para el año 2025. Para ello, se optó por un diseño metodológico de tipo no experimental y de alcance transversal, que permite observar los fenómenos en su entorno natural sin manipular las variables, lo cual garantiza una comprensión auténtica del objeto de estudio.

Para recopilar la información, usamos un cuestionario estructurado que ya había sido probado antes, para asegurarnos de que los resultados fueran confiables y coherentes. Este método se aplicó con encuestas, lo que hizo más sencillo evaluar aspectos importantes, como qué tan eficiente es el servicio, qué tan fácil es realizar los trámites y cómo responde la institución a las necesidades de las personas.

Después de analizar los datos con herramientas estadísticas, podremos obtener resultados que nos ayuden a entender si la propuesta tecnológica es viable o no. Además, este enfoque basado en datos claros facilitará identificar cuáles son los factores clave del sistema, y las conclusiones que saquemos podrían ser útiles y aplicables en otras municipalidades similares en estructura.

### **2.2.3 Justificación Práctica**

Usar un sistema de atención virtual es una buena manera de reducir los costos que normalmente se generan con el modelo tradicional de atención de manera presencial. Además, esta opción ayuda a manejar mejor a las personas que visitan las oficinas municipales con frecuencia, lo que también significa menos uso de recursos como papel, energía y espacios diseñados para atender al público. Por otro lado, permite que los empleados puedan dedicar más tiempo a tareas importantes en lugar de tareas administrativas repetitivas, aprovechando de manera más eficiente los recursos humanos y financieros. Asimismo, al mejorar la eficiencia en el uso del tiempo por parte de los trabajadores municipales, es posible redirigir sus funciones hacia actividades que generen un mayor valor para la gestión pública. Los beneficios económicos para las municipalidades incluyen una mayor eficiencia en la recaudación de tributos y tasas municipales, ya que un sistema más accesible y eficiente incentiva a los ciudadanos a cumplir con sus obligaciones tributarias. También, la reducción en los tiempos de espera y mejora en la atención podrían incrementar la satisfacción ciudadana, lo que se traduce en un entorno más favorable para la inversión local y el emprendimiento, generando un impacto positivo en la economía de la Municipalidad de Punta Hermosa.

## **2.3. Marco referencial**

### **2.3.1. Antecedentes de la investigación**

#### **Antecedentes nacionales**

Según el estudio desarrollado por Álvarez (2022) en su tesis para la Universidad César Vallejo, titulada “Calidad del servicio de atención en mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en la Defensa Pública – Sede Santa Anita, 2021”, el objetivo principal fue analizar la relación existente entre la calidad del servicio ofrecido a través de la mesa de partes virtual y el nivel de satisfacción de los usuarios en dicha institución. La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque de tipo transversal y diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 100 usuarios, hombres y mujeres entre los 22 y 65 años, quienes realizan gestiones frecuentes en la municipalidad de Santa Anita. Para el tratamiento estadístico de los datos se utilizó el software SPSS versión 24, aplicando el coeficiente Rho de Spearman con el fin de establecer la relación entre las variables. Los resultados evidenciaron una correlación significativa y positiva entre la calidad del servicio percibido y la satisfacción del usuario.

Arriola (2023), en su tesis presentada en la Universidad San Ignacio de Loyola y titulada “Relación entre la calidad de Servicio Municipal y Satisfacción del Usuario de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022”, buscó analizar la vinculación existente entre la calidad del servicio prestado por la administración municipal y la percepción de satisfacción de los usuarios durante el año 2022. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con una orientación aplicada, diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional. La población encuestada estuvo compuesta por 384 residentes del área en estudio. Para el tratamiento de los datos se emplearon los programas SPSS Statistics versión 27 y Microsoft Excel, mediante los cuales se aplicaron análisis tanto descriptivos como inferenciales. Los hallazgos del estudio demostraron una relación positiva entre la calidad de los servicios brindados por la municipalidad y el nivel de satisfacción expresado por los ciudadanos.

Muñoz (2023), en su tesis presentada en la Universidad César Vallejo bajo el título “Eficacia de mesa de partes virtual y su incidencia en la satisfacción de usuarios en una

municipalidad de Lima, 2022”, tuvo como propósito analizar el efecto de la eficiencia de la plataforma digital en el nivel de satisfacción de los ciudadanos que interactuaron con dicha herramienta durante el año 2022. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, fue de tipo básico, con un diseño no experimental, explicativo y de corte transversal, lo que permitió observar las variables en su contexto habitual sin manipulación. Para la recopilación de información se aplicó una encuesta estructurada de 41 ítems, validada por expertos y con confiabilidad comprobada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. La muestra estuvo integrada por 375 usuarios de los servicios digitales de la municipalidad. Los hallazgos indicaron que la efectividad de la mesa de partes virtual influye de forma considerable en la percepción de satisfacción, con una incidencia del 50.4%. El estudio concluye que una adecuada gestión e implementación de plataformas digitales tiene un impacto relevante en la mejora de la experiencia ciudadana en el acceso a servicios públicos.

Acosta Tello (2023), en su tesis desarrollada en la Universidad César Vallejo bajo el título “Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023”, tuvo como propósito analizar el vínculo existente entre la percepción de calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en una entidad edil de Lima Metropolitana. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo con fines aplicados, se caracterizó por ser de tipo correlacional, no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 80 ciudadanos, quienes respondieron un cuestionario estructurado de 44 preguntas. Los resultados revelaron una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables, con un coeficiente de Pearson de  $r = 0.917$  y un valor  $p$  de 0.000, lo que indica un alto grado de asociación. El estudio concluye que un incremento en la calidad del servicio ofrecido por la municipalidad se traduce directamente en un mayor nivel de satisfacción por parte del usuario.

### **Antecedentes internacionales**

Cisneros (2021), en su trabajo de titulación de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, titulado “Aplicación Web para Reporte y Seguimiento de Denuncias en el GAD Municipal de Salinas mediante la Implementación de un Chatbot Multilenguaje como Asistente Virtual”, tuvo como objetivo desarrollar un asistente virtual mediante un chatbot multilenguaje para automatizar el proceso de denuncias en el GAD Municipal de Salinas. El sistema se diseñó con una arquitectura cliente-servidor, permitiendo a los usuarios interactuar mediante conversaciones escritas para facilitar la presentación y el seguimiento de denuncias. La investigación se llevó a cabo con un enfoque exploratorio y diagnóstico, lo que permitió identificar los requisitos funcionales y no funcionales del sistema. Se utilizó una metodología de desarrollo incremental, que integró procesos secuenciales y paralelos, basada en el ciclo de vida del software. Para su implementación se emplearon tecnologías de código abierto, como Angular, ExpressJS, NodeJS y Dialog Flow para el procesamiento del lenguaje natural. Respecto a los hallazgos obtenidos, las evaluaciones de funcionalidad evidenciaron que la aplicación permitió una reducción significativa en el tiempo que los ciudadanos empleaban para registrar y dar seguimiento a sus denuncias. Asimismo, se llevó a cabo una encuesta aplicada a 150 residentes del distrito de Salinas, de los cuales el 85% manifestó utilizar internet, lo que pone en evidencia la relevancia de incorporar herramientas tecnológicas en la mejora de los servicios ofrecidos por las municipalidades. A partir de estos resultados, se concluye que la implementación de un asistente virtual basado en chatbot con capacidades multilingües contribuye positivamente a la eficiencia en la gestión de denuncias y mejora sustancialmente la experiencia del usuario en el entorno municipal.

Carrasco (2020), en su trabajo de tesis presentado en la Universidad de Chile, titulado “*Tecnologías de interacción digital como herramientas de innovación para una gestión local moderna: Estudio de caso de las municipalidades de Santiago y Las Condes*”, tuvo como propósito examinar el impacto que han tenido las tecnologías de interacción digital en las municipalidades de Santiago y Las Condes durante el periodo comprendido

entre 2017 y 2020. El objetivo central de esta investigación fue identificar los factores internos y externos que inciden, de manera favorable o desfavorable, en la implementación y consolidación de plataformas digitales dentro del ámbito de la gestión municipal. Para abordar esta problemática, se adoptó un enfoque metodológico mixto que combinó técnicas cuantitativas y cualitativas, lo cual permitió enriquecer el análisis desde distintas perspectivas. El estudio se enmarcó dentro de una investigación de tipo descriptiva, lo que permitió examinar en profundidad el efecto que tienen estas soluciones tecnológicas sobre la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos. Los hallazgos ponen en evidencia que las herramientas digitales enfocadas en la interacción ciudadana juegan un papel determinante en los procesos de modernización institucional, promoviendo una relación más directa y efectiva entre la población y sus autoridades locales.

A partir del análisis de los datos obtenidos, se concluye que el uso de herramientas tecnológicas representa un componente clave en los procesos de modernización del sector público. Estas soluciones contribuyen a una toma de decisiones más informada, optimizan los procedimientos administrativos y elevan los niveles de calidad en la prestación de servicios. Además, su incorporación no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece los mecanismos de participación ciudadana, promoviendo una gestión pública más transparente, accesible y orientada a las necesidades de la comunidad.

En su tesis doctoral desarrollada en la Universidad Complutense de Madrid, Picallo (2021) abordó el estudio del marco normativo que regula tanto el derecho de acceso a la información como los servicios de atención ciudadana dentro de la administración autonómica de Galicia. El objetivo principal del trabajo fue analizar los mecanismos utilizados para promover la transparencia institucional y garantizar que los ciudadanos puedan ejercer plenamente su derecho a estar informados. La investigación se enfocó en evaluar cómo se han implementado estos instrumentos en la práctica, sus resultados concretos y el alcance efectivo de las políticas públicas relacionadas con esta materia. Para

ello, se utilizó una metodología rigurosa que permitió asegurar un análisis objetivo, libre de sesgos. Entre los principales hallazgos se identificó que, si bien existen estructuras institucionales orientadas a facilitar la transparencia y una atención adecuada al ciudadano, aún se enfrentan retos importantes en cuanto a su eficacia y al aprovechamiento eficiente de los recursos públicos. El estudio resaltó que no basta con que las instituciones cumplan formalmente sus funciones; también es indispensable que gestionen los recursos con responsabilidad, priorizando proyectos que generen un impacto positivo y real en la ciudadanía.

Kowalski, Esteve y Mikhaylov (2017) desarrollaron un estudio titulado *Application of Natural Language Processing to Determine User Satisfaction in Public Services*, en el cual aplicaron una metodología innovadora basada en técnicas de procesamiento de lenguaje natural (PLN). Su investigación analizó aproximadamente 145,000 comentarios emitidos por usuarios respecto a los servicios de atención primaria financiados con fondos públicos en Inglaterra.

Los resultados del análisis permitieron identificar que la calidad del trato brindado por el personal y el nivel de burocracia presente en los procesos administrativos son los principales factores que inciden en la percepción de satisfacción de los ciudadanos a escala nacional. El uso de herramientas automatizadas de análisis lingüístico no solo permitió extraer patrones relevantes de una muestra amplia, sino que también ofreció una perspectiva más precisa y representativa de las preferencias y expectativas del público. Estos hallazgos constituyen un aporte significativo para orientar mejoras en la prestación de servicios dentro del ámbito gubernamental.

### **2.3.2. Marco teórico**

#### **Variable 1: Implementación del Sistema de Atención Virtual**

##### **Definición conceptual:**

De acuerdo con lo planteado por Pradnyadewi y Giantari (2022), un sistema de atención virtual resulta efectivo cuando logra brindar respuestas oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios. Su eficacia se mide en función de la capacidad para ofrecer soluciones ágiles, alineadas con los requerimientos del público, y orientadas a generar una experiencia satisfactoria a través de un servicio eficiente y orientado al cliente.

### **Transformación Digital**

Gómez (2022) plantea que la transformación digital implica una evolución profunda dentro de las organizaciones, motivada por la incorporación de tecnologías emergentes como Big Data, inteligencia artificial y servicios en la nube. Estas herramientas no solo permiten optimizar los procesos internos, sino que también requieren una redefinición de los modelos de negocio tradicionales, a fin de responder con mayor agilidad a los desafíos del entorno actual. Este cambio va más allá de la simple incorporación de herramientas digitales, ya que supone una reestructuración global que abarca tanto la cultura institucional como los sistemas operativos, con el objetivo de construir organizaciones más dinámicas, competitivas y alineadas con las exigencias de la era digital.

Desde esta perspectiva, la transformación digital no debe entenderse únicamente como una actualización tecnológica, sino como un proceso de renovación estructural dentro de las organizaciones. Este cambio supone no solo la adopción de herramientas digitales como Big Data o inteligencia artificial, sino también una modificación profunda en la cultura organizacional y en la gestión de los procesos internos. Si bien estas tecnologías contribuyen de manera significativa a optimizar el rendimiento operativo, también demandan una revisión estratégica de los modelos de negocio, orientada a mejorar la capacidad de adaptación frente a un entorno en constante cambio. En consecuencia, abordar la transformación digital implica asumir una visión integral que combine innovación tecnológica, rediseño organizacional y uso eficiente de los recursos, con el propósito de

fortalecer la sostenibilidad y la competitividad institucional en el contexto actual (Gómez, 2022).

Según lo expuesto por Ledahawsky (2022), la transformación digital dentro de las organizaciones requiere una revisión crítica y profunda de los sistemas tradicionales, con el objetivo de reemplazarlos por modelos que integren el uso intensivo de datos y la automatización de tareas repetitivas. Este enfoque no solo potencia la capacidad de respuesta ante los cambios constantes del entorno competitivo, sino que también incide positivamente en la experiencia del usuario, al permitir una prestación de servicios más ágil, eficiente y orientada a sus necesidades.

En esa misma línea, resulta fundamental sustituir los métodos tradicionales por enfoques apoyados en el análisis de datos y la automatización de procesos, los cuales se han convertido en pilares fundamentales de la transformación digital. Esta transición no solo favorece una mayor eficiencia operativa, sino que también permite optimizar el uso de los recursos disponibles y liberar tiempo valioso que puede ser orientado hacia actividades estratégicas, como la innovación y el diseño de soluciones centradas en el usuario. De este modo, la transformación digital se posiciona como una condición indispensable para fortalecer la competitividad y garantizar la sostenibilidad de las organizaciones en un entorno empresarial en constante evolución tecnológica (Ledahawsky, 2022).

Calvo y Parratt (2021) señalan que una transformación digital efectiva requiere, ante todo, que las organizaciones desarrollen una capacidad constante de adaptación, especialmente en sectores donde la innovación continua y la rapidez en la toma de decisiones resultan determinantes para preservar la competitividad. Según los autores, esta habilidad se vuelve aún más crucial en contextos donde los avances tecnológicos son acelerados y las dinámicas del mercado se transforman con frecuencia, obligando a las empresas a responder de manera estratégica y oportuna.

En este escenario, la agilidad para ajustarse a nuevas condiciones no solo garantiza la supervivencia institucional, sino que también ofrece una ventaja competitiva tangible frente a otras organizaciones. Por esta razón, contar con estructuras organizativas flexibles y con capacidad de reacción rápida se vuelve indispensable para consolidar una posición firme y sostenible a largo plazo. Así, tanto la flexibilidad organizacional como la agilidad operativa deben ser vistas como pilares clave en todo proceso de transformación digital (Calvo & Parratt, 2021).

### **Gobierno Electrónico**

Cortés y Cardona (2015) plantean que el gobierno electrónico no debe reducirse únicamente a la digitalización de trámites administrativos, sino que representa una transformación cultural profunda dentro del ámbito estatal. Este proceso exige que las instituciones públicas adopten nuevas dinámicas de relacionamiento con la ciudadanía, basadas en principios de transparencia, apertura y participación. En este contexto, las tecnologías digitales se conciben como instrumentos que permiten construir entidades más accesibles, centradas en el ciudadano, donde el acceso a los servicios públicos sea más ágil y se fomente la implicación activa de la población en la gestión de los asuntos públicos.

La adopción de plataformas digitales y servicios en línea tiene como propósito principal facilitar un acceso más ágil, transparente y oportuno a la información pública, lo cual resulta fundamental para consolidar la confianza de la ciudadanía en las instituciones estatales. Bajo esta perspectiva, el gobierno electrónico no solo contribuye a la modernización de los procesos administrativos, sino que también cumple un rol clave en el fortalecimiento de los valores democráticos, al generar espacios interactivos que promueven la inclusión, el control ciudadano y la rendición de cuentas. En consecuencia, se impulsa una relación más cercana y participativa entre el Estado y la sociedad (Cortés & Cardona, 2015).

Según el enfoque propuesto por Honores (2021), el desarrollo del gobierno electrónico en América Latina ha mostrado avances significativos, aunque todavía se encuentra en una etapa de consolidación progresiva. Si bien varios países de la región han logrado implementar medidas importantes en materia de digitalización estatal, aún persiste el reto de diseñar e implementar políticas públicas robustas que orienten adecuadamente el uso de tecnologías emergentes. Estas políticas deben estar alineadas con una visión estratégica que contribuya a los procesos de modernización del sector público y garantice una adopción tecnológica coherente con los objetivos institucionales a largo plazo.

Este proceso también demanda la elaboración de estrategias que impulsen la interoperabilidad entre los distintos sistemas que conforman el sector público, así como una gestión ética y responsable de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). La interoperabilidad representa un elemento fundamental, ya que posibilita la integración eficiente de plataformas digitales pertenecientes a diferentes entidades gubernamentales, promoviendo la automatización de procedimientos y mejorando significativamente la eficiencia en la gestión estatal. Además, el progreso del gobierno electrónico estará estrechamente vinculado a la capacidad de los países para diseñar soluciones tecnológicas innovadoras, que garanticen un acceso equitativo a la información y fomenten la digitalización de los servicios públicos, con el fin de optimizar los procesos administrativos y acercar la administración al ciudadano.

Los procesos de transformación tecnológica no solo contribuyen a agilizar la atención al ciudadano, sino que también impactan positivamente en su calidad de vida, al facilitar el acceso rápido y eficiente a servicios y trámites esenciales. Cuando el gobierno electrónico es implementado de manera efectiva, puede convertirse en un factor clave para reforzar la confianza de la población en las instituciones públicas, al fomentar una gestión más abierta y transparente. Además, esta digitalización reduce significativamente las condiciones que favorecen prácticas de corrupción, promoviendo así una administración más íntegra y orientada al bien común (Cortés & Cardona, 2015).

Honores (2021) reconoce los avances que diversos países latinoamericanos han logrado en el desarrollo del gobierno electrónico, aunque subraya que este sigue siendo un proceso en construcción y sujeto a constante evolución. A pesar de los logros alcanzados, aún se requiere consolidar marcos normativos sólidos y políticas públicas bien definidas que guíen de manera eficaz la incorporación de tecnologías emergentes en la gestión pública. En este escenario, la interoperabilidad cobra especial importancia, ya que permite la integración funcional de los sistemas digitales implementados por distintas entidades del Estado, mejorando la eficiencia operativa y elevando la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

Asimismo, el autor destaca la necesidad de integrar principios éticos en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con el propósito de evitar prácticas inadecuadas que puedan comprometer la confianza en las instituciones públicas. El éxito del modelo de gobierno electrónico depende, en gran medida, de la capacidad de los Estados para desarrollar e implementar soluciones tecnológicas que no solo incrementen la eficiencia de los procesos administrativos, sino que también garanticen un acceso equitativo y de calidad a los servicios destinados a la población. Cuando este enfoque se aplica de manera responsable y estratégica, fortalece significativamente la relación entre el Estado y la ciudadanía, al promover la transparencia, reducir las oportunidades de corrupción y facilitar el acceso a los servicios gubernamentales.

### **Brecha digital**

Villarreal (2018) sostiene que la brecha digital refleja una forma de desigualdad social, ya que se manifiesta tanto en las dificultades de acceso como en el uso limitado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), lo que genera dinámicas de exclusión en un entorno cada vez más determinado por el desarrollo tecnológico. Para abordar esta problemática desde los niveles iniciales del sistema educativo, el autor plantea una estrategia basada en tres pilares fundamentales: en primer lugar, la creación de un

marco normativo que garantice un acceso sostenido y equitativo a las TIC; en segundo lugar, la implementación de una infraestructura tecnológica adecuada y funcional; y finalmente, el desarrollo de contenidos pedagógicos pertinentes y adaptados al contexto sociocultural de los estudiantes.

La articulación efectiva de estos tres componentes busca convertir a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en herramientas que favorezcan la inclusión digital, permitiendo que diversos sectores de la sociedad accedan y participen en igualdad de condiciones. Este enfoque adquiere particular importancia cuando se aplica en el ámbito de la educación básica, ya que posibilita abordar, desde etapas tempranas, las causas estructurales que perpetúan la desigualdad en el acceso a la tecnología. En este contexto, contar con una normativa clara, una infraestructura tecnológica adecuada y contenidos educativos pertinentes y contextualizados se vuelve fundamental para garantizar una integración real y sostenible a la sociedad del conocimiento (Villarreal, 2018).

### **Calidad de servicio**

El concepto de calidad en la prestación de servicios ha sido ampliamente abordado tanto desde la perspectiva del marketing como desde la gestión pública, debido a su influencia directa en la percepción que los usuarios tienen del servicio y en su nivel de satisfacción. Esta noción integra distintas dimensiones complementarias que, en conjunto, permiten evaluar la efectividad, la eficiencia y el grado de satisfacción que experimenta el ciudadano al interactuar con una entidad o al hacer uso de un servicio específico.

Para abordar adecuadamente esta categoría, es imprescindible comenzar con la definición de servicio. Kotler y Keller (2016) lo describen como cualquier acto o beneficio que una parte ofrece a otra, sin que ello implique la transferencia de propiedad de un bien tangible. En consecuencia, la experiencia del servicio se caracteriza principalmente por su

intangibilidad, aunque puede estar acompañada de elementos materiales como plataformas virtuales, formularios físicos o infraestructuras institucionales. En este sentido, la valoración de la calidad del servicio no debe limitarse únicamente a aspectos técnicos, sino que debe considerar también la percepción subjetiva que el usuario construye durante su interacción con la organización.

Schiffman y Kanuk (2005) explican que la percepción del usuario respecto a la calidad de un servicio se construye a partir de la comparación entre las expectativas previas y la experiencia real obtenida durante la interacción con dicho servicio. Estas expectativas pueden formarse por diversas influencias, como recomendaciones de terceros, vivencias anteriores o mensajes publicitarios. Sin embargo, es la experiencia directa al momento de utilizar el servicio la que, en definitiva, determina la valoración final que el usuario le asigna.

En esa misma dirección, Flores (2022) resalta que elementos como la rapidez en la atención, el trato amable del personal y la exactitud de la información ofrecida son determinantes en la percepción favorable del servicio por parte de los usuarios. Por su parte, Córdova (2022) afirma que la calidad también se refleja en la capacidad institucional para atender de manera oportuna y eficaz las necesidades del público. A esto se suma el análisis de Ramírez (2023), quien, a partir de un estudio enfocado en el sector del comercio minorista, identifica que la fluidez en la navegación digital y la accesibilidad a los servicios son factores decisivos en la valoración de la experiencia del cliente en entornos virtuales.

Desde la perspectiva desarrollada en esta investigación, la calidad del servicio se concibe como la capacidad que posee una entidad pública, específicamente una municipalidad, para ofrecer una atención eficiente, comprensible, accesible y orientada al respeto hacia el ciudadano. Esta definición incluye elementos como la puntualidad en la atención, el funcionamiento adecuado de las plataformas virtuales, la disposición para atender consultas y el profesionalismo con el que se gestionan los trámites administrativos.

La combinación de estos factores construye la experiencia del usuario y moldea su percepción sobre la calidad del servicio recibido.

De acuerdo con Aliaga (2019), existen tres enfoques principales que explican la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la lealtad. El primero considera a la calidad como un factor previo que da origen tanto a la satisfacción como a la lealtad. El segundo plantea que la satisfacción actúa como un vínculo intermedio entre la calidad percibida y la fidelidad del cliente. Finalmente, el tercer enfoque propone un modelo integral en el cual tanto la calidad del servicio como la satisfacción influyen de manera directa en la generación de lealtad.

En el contexto del sistema de salud en el Perú, particularmente en el área de consultorías externas, se ha comprobado que la calidad del servicio tiene una influencia directa sobre la satisfacción del paciente, y esta, a su vez, incide en su nivel de lealtad. La calidad del servicio se compone de dos dimensiones principales: la calidad técnica, que se refiere a las habilidades y conocimientos profesionales con los que se presta la atención, y la calidad funcional, vinculada a los procedimientos y métodos mediante los cuales se entrega el servicio. Asimismo, se identifican seis dimensiones fundamentales que configuran la percepción del usuario frente al servicio recibido. Estas son la confiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta, la seguridad, los elementos tangibles y las condiciones del entorno, según lo plantea Aliaga (2019). Tales dimensiones evidencian la importancia de brindar una atención integral y eficaz a lo largo de todo el proceso de servicio, más allá del simple resultado final. Este enfoque cobra especial relevancia en sectores sensibles como el de la salud, donde la percepción del usuario y el nivel de confianza que este desarrolla resultan determinantes para fortalecer su fidelización.

A partir de lo expuesto, se puede afirmar que la calidad del servicio desempeña un papel crucial en la generación de satisfacción del cliente, particularmente en aquellas organizaciones que adoptan un enfoque centrado en el usuario. Un estudio realizado en la

empresa Open Market, situada en la ciudad de Tarapoto, evidenció que, aunque el servicio ofrecido presenta niveles aceptables en cuanto a calidad técnica, la percepción de satisfacción por parte de los clientes se mantiene en un nivel moderado. Este hallazgo sugiere que la calidad técnica, por sí sola, no basta para asegurar una experiencia plenamente satisfactoria. Factores como la atención personalizada, la actitud empática del personal y la eficacia en la resolución de problemas adquieren una importancia determinante en la construcción de una experiencia positiva. Mejorar estos aspectos no solo incrementa la satisfacción del usuario, sino que también fortalece la relación entre la empresa y sus clientes, impulsa la fidelización y otorga una ventaja competitiva relevante, sobre todo en mercados locales (Córdoba, 2022).

## **Variable 2: Satisfacción al cliente**

### **Definición conceptual de satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente constituye un elemento central en la evaluación de los productos o servicios ofrecidos, ya que se basa en la comparación entre las expectativas que el consumidor tenía antes del consumo y la experiencia efectivamente vivida durante el mismo (Zendesk, 2023). Esta percepción subjetiva funciona como un indicador esencial dentro de los sistemas de gestión de calidad, al reflejar el nivel de correspondencia entre lo prometido por la organización y lo realmente entregado. En sectores con alta competitividad, como el comercio minorista, donde las exigencias del público son cada vez más elevadas, la satisfacción del cliente adquiere un valor estratégico para alcanzar el posicionamiento en el mercado y fortalecer la lealtad del consumidor.

En este marco, Ramírez (2023) señala que, para ofrecer un servicio eficiente y con alto valor percibido, resulta fundamental que las organizaciones comprendan la manera en que los usuarios evalúan su desempeño, ya que dicha percepción incide directamente en su nivel de satisfacción. En este sentido, el autor sugiere la aplicación del modelo Servqual, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, como una herramienta apropiada para medir

la calidad del servicio mediante cinco dimensiones clave: confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles.

Las dimensiones mencionadas permiten no solo identificar las expectativas del cliente, sino también comprender los elementos que influyen de manera decisiva en su nivel de satisfacción. De acuerdo con Ramírez (2023), existe una relación estrecha entre la percepción de calidad del servicio y la satisfacción del usuario, lo que implica la necesidad de que las organizaciones adapten sus procesos operativos conforme a las valoraciones y requerimientos del público. Desde este enfoque, monitorear de forma continua la satisfacción del cliente se vuelve una herramienta estratégica fundamental para impulsar procesos de mejora continua en el interior de las instituciones.

En la misma línea, el autor señala que en modalidades de atención como el sistema click and collect, ampliamente utilizado en el sector retail, la eficiencia operativa no es suficiente para garantizar una experiencia satisfactoria. Factores como la confiabilidad del servicio, la percepción de seguridad por parte del cliente y una actitud empática del personal cobran especial relevancia en la configuración de dicha experiencia. Por ello, resulta esencial gestionar de forma integral cada punto de contacto con el usuario, ya que esta estrategia permite ajustar el servicio a sus expectativas, incrementar su nivel de satisfacción y, al mismo tiempo, consolidar una ventaja competitiva sostenible para la organización.

La satisfacción del cliente constituye un indicador fundamental para evaluar el nivel de eficacia alcanzado por las organizaciones en sus procesos de atención y prestación de servicios. En esta línea, Rivera (2018) sostiene que proporcionar un servicio de calidad no solo mejora la percepción del usuario, sino que también contribuye a su fidelización, especialmente cuando se acompaña de una actitud proactiva y comprometida por parte del personal. Esta perspectiva resalta la conexión directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. De acuerdo con el autor, aquellas instituciones que apuestan por

optimizar sus mecanismos de atención al público y fortalecen el involucramiento del equipo humano están mejor posicionadas para establecer vínculos duraderos con sus usuarios.

Rivera (2018) también resalta la importancia de emplear instrumentos de medición que sean válidos y confiables al momento de evaluar variables vinculadas a la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. En su estudio, subraya que los altos niveles de consistencia interna obtenidos mediante el coeficiente alfa de Cronbach en las escalas utilizadas respaldan empíricamente la existencia de una relación significativa entre ambas dimensiones. Esta asociación positiva confirma que una percepción favorable sobre la eficiencia del servicio incide directamente en el grado de satisfacción experimentado por el usuario. A partir de estos hallazgos, se establece una base teórica sólida para aquellas organizaciones que buscan reforzar su posicionamiento competitivo mediante una atención centrada en el cliente y orientada a la mejora continua de sus procesos operativos.

La satisfacción del cliente constituye un elemento estratégico de gran relevancia dentro de la gestión organizacional, especialmente en sectores caracterizados por una alta dinámica e innovación constante, como el de las tecnologías de la información. Thomburne (2017) señala que este factor no solo se relaciona estrechamente con la fidelización del consumidor, sino que también influye directamente en su disposición a contratar nuevos servicios. A partir de una investigación realizada en 147 empresas del rubro tecnológico, el autor identificó una correlación positiva entre el nivel de satisfacción del cliente, su lealtad y la tendencia a ampliar el portafolio de servicios adquiridos. Estos resultados evidencian que una experiencia satisfactoria eleva significativamente las probabilidades de recompra y disminuye la sensibilidad del usuario frente a variaciones en los precios. En consecuencia, las organizaciones logran consolidar una ventaja competitiva sostenida, basada en la percepción de valor generada más allá del aspecto meramente económico de su propuesta.

De acuerdo con Thomburne (2017), la fidelización que se genera a partir de una experiencia positiva permite a las organizaciones enfrentar con mayor solidez las fluctuaciones del mercado en materia de precios. Esto es posible cuando se prioriza la creación de propuestas de valor diferenciadas y se cultivan relaciones duraderas con los clientes. Desde esta perspectiva, la satisfacción del usuario adquiere un rol estratégico clave, ya que actúa como un factor decisivo para garantizar la sostenibilidad institucional y favorecer un desarrollo organizacional continuo a lo largo del tiempo.

Como resultado, tanto las empresas del sector tecnológico como aquellas que operan en entornos de dinámica similar deben centrar sus esfuerzos en monitorear de forma continua la experiencia del usuario y en desarrollar estrategias orientadas a optimizar los puntos de contacto más relevantes. Esta perspectiva no solo contribuye a fortalecer la fidelización de los clientes actuales, sino que también amplía las posibilidades de captar nuevos usuarios, lo que repercute positivamente en la consolidación de su posicionamiento en el mercado y en el fortalecimiento de su capacidad competitiva.

### **2.3.3. Glosario de términos**

**Atención virtual:** Consiste en proporcionar servicios públicos mediante el uso de tecnologías digitales, permitiendo la realización de trámites y la comunicación entre la ciudadanía y la administración sin la necesidad de acudir físicamente a las oficinas. La finalidad principal de esta modalidad es incrementar la eficiencia en la gestión pública y garantizar un acceso más equitativo a los servicios ofrecidos (Parviainen et al., 2017).

**Transformación digital:** Es el proceso mediante el cual las entidades del sector público integran tecnologías digitales con el propósito de optimizar sus procedimientos internos, la prestación de servicios y la interacción con la ciudadanía. Esta transformación conlleva adaptaciones no solo tecnológicas, sino también culturales y estructurales dentro de la organización (Kane et al., 2015).

**Brecha digital:** La brecha digital hace referencia a la disparidad existente en cuanto al acceso y utilización de las tecnologías digitales, la cual está condicionada por factores socioeconómicos y demográficos que afectan de manera desigual a distintos grupos de la población (Van Dijk, 2020).

**Satisfacción del cliente:** Nivel de cumplimiento o superación de las expectativas del cliente respecto a la calidad del servicio recibido (Oliver, 1999).

**Sistema de atención virtual:** Conjunto de plataformas o herramientas digitales que permiten gestionar trámites, consultas o solicitudes de servicios públicos de forma remota y automatizada.

**Municipalidades distritales:** Entidades de gobierno local responsables de administrar servicios y normativas dentro de su jurisdicción distrital, conforme a la Ley Orgánica de Municipalidades (Rodríguez-Pose & Ezcurra, 2010).

**Capacitación del personal:** Formación continua del equipo de trabajo para asegurar su adaptación a las nuevas tecnologías y la mejora en la prestación de servicios (Noe, 2017).

**Infraestructura tecnológica:** Conjunto de equipos, redes y sistemas necesarios para llevar a cabo la implementación y operación de servicios digitales (Bharadwaj et al., 2013).

**Evaluación continua:** Proceso sistemático y permanente de monitoreo y mejora de los servicios públicos, basado en evidencia para garantizar calidad y eficacia (Deming, 1986).

**Modernización del Estado:** Conjunto de reformas institucionales orientadas a fortalecer la capacidad de gestión pública, promover la transparencia y aumentar la eficiencia, generalmente con apoyo de tecnologías digitales (Kettunen & Kallio, 2020).

## 2.4. Resumen ejecutivo

**Título:** Propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025. **Procedencia:** Tesis de bachiller por San Ignacio de Loyola – Escuela ISIL. **Objetivo:** Conocer si es viable la propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad de Punta Hermosa, 2025. **Metodología:** La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño aplicado y de tipo no experimental de corte transversal. Para la recolección de datos se empleó una encuesta estructurada, la cual fue sometida a un proceso de validación mediante juicio de expertos. El instrumento fue administrado a una muestra de 80 contribuyentes, seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. La encuesta estuvo orientada a evaluar dimensiones clave del sistema propuesto, tales como la eficiencia del servicio, la accesibilidad para el usuario y la capacidad de respuesta frente a problemas o requerimientos específicos. **Resultados:** Los datos recolectados evidencian una percepción mayoritariamente positiva entre los contribuyentes respecto a la propuesta de implementación del sistema virtual. Más del 90 % de los encuestados considera que dicha iniciativa contribuiría de manera significativa a reducir los tiempos de espera, mejorar la calidad del servicio y atender consultas de forma más eficiente, sin necesidad de realizar trámites repetitivos. Del mismo modo, se identificó una alta predisposición a recomendar el uso de la plataforma, así como expectativas alentadoras en torno a su accesibilidad y compatibilidad con los recursos tecnológicos disponibles para la población. **Conclusión:** La propuesta de implementación de un sistema de atención virtual en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa se muestra como una opción viable y pertinente, al configurarse como una estrategia clave para avanzar en la modernización de la gestión pública local. Esta propuesta no solo contribuye a fortalecer la relación entre la administración municipal y los ciudadanos, sino que también facilita una mayor eficiencia en los procedimientos administrativos y promueve una cultura

organizacional centrada en el servicio al usuario. Además, su diseño y ejecución podrían servir como modelo replicable para otras municipalidades distritales que enfrenten condiciones estructurales comparables.

## **2.5. Características técnicas o tributos del proyecto**

**Tabla 1: Atributos del sistema de atención virtual**

<b>Atributos</b>	<b>Descripción</b>
¿Es fácil de usar?	La plataforma será desarrollada con una interfaz intuitiva y accesible, diseñada para garantizar una experiencia de uso fluida, incluso para aquellos usuarios que no cuentan con conocimientos previos en tecnologías digitales avanzadas.
¿Es confiable?	El sistema contará con un servicio de soporte técnico continuo y con protocolos claramente definidos para la gestión de incidencias, lo que permitirá mantener su funcionamiento de manera ininterrumpida y garantizar una respuesta eficaz ante cualquier eventualidad.
¿Es seguro?	Se implementarán mecanismos de seguridad orientados a salvaguardar la integridad de la información y garantizar una verificación confiable de la identidad de los usuarios, todo ello en concordancia con los lineamientos establecidos por las normativas actuales en materia de privacidad y ciberseguridad.
¿Es preciso?	La plataforma proporcionará datos actualizados y verificados directamente desde los registros oficiales de la municipalidad, lo que permitirá minimizar errores en la gestión de trámites y en la atención de consultas ciudadanas.
¿Es rápido?	Permitirá realizar solicitudes, pagos y consultas en línea en pocos pasos, disminuyendo los tiempos de espera en comparación con la atención física.
¿Se puede personalizar?	Incluirá opciones de configuración para notificaciones, preferencias de contacto y accesos según perfil de usuario (ciudadano o personal interno).

Fuente: Elaboración propia.

## **2.6. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas**

### **Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas**

El siguiente análisis compara los atributos más relevantes entre el sistema de atención virtual propuesto y el modelo tradicional de atención presencial en oficinas

municipales. Esta comparación permite evidenciar las mejoras tecnológicas y operativas que representa la propuesta frente al modelo convencional.

**Tabla 2: Comparación entre atención presencial y sistema de atención virtual**

<b>Características</b>	<b>Atención presencial tradicional</b>	<b>Sistema de atención virtual propuesto</b>
Medio de atención	Físico, en oficinas municipales	Plataforma digital (web o app)
Tiempo de atención	Limitado a horarios de oficina	24/7 (acceso en cualquier momento)
Tiempo de espera	Alto (colas físicas, citas)	Bajo (procesamiento automatizado y en línea)
Accesibilidad	Requiere traslado físico	Acceso desde cualquier dispositivo con internet
Eficiencia operativa	Depende del personal disponible	Procesos automatizados y centralizados
Personalización	Limitada, atención generalizada	Opciones configurables por el usuario (idioma, notificaciones, etc.)
Seguridad de la información	Riesgo de extravío de documentos físicos	Sistema protegido con cifrado y autenticación de usuarios
Costo operativo	Elevado (espacios, personal, papelería)	Reducido (infraestructura tecnológica y mantenimiento digital)

*Fuente: Elaboración propia.*

## **2.7 Objetivo general y específicos**

### **2.7.1. Objetivo general**

Conocer si es viable la propuesta de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad de Punta Hermosa, 2025.

### **2.7.2. Objetivos específicos**

Conocer si es viable la propuesta de un sistema de atención virtual para mejorar la calidad del servicio en contribuyentes de la Municipalidad de Punta Hermosa, 2025.

Conocer si es viable la propuesta de un sistema de atención virtual para mejorar el tiempo de respuesta en contribuyentes de la Municipalidad de Punta Hermosa, 2025.

Conocer si es viable la propuesta de un sistema de atención virtual para mejorar la resolución de problemas en contribuyentes de la Municipalidad de Punta Hermosa, 2025.

## **2.8. Componente del Proyecto**

El sistema de atención virtual propuesto se estructura a partir de distintos componentes clave que permiten su desarrollo, implementación y funcionamiento eficiente. Cada componente comprende un conjunto de actividades específicas que, en conjunto, dan forma a la solución tecnológica.

### **Sistema de atención virtual para la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa**

#### **Diagnóstico y levantamiento de información**

- Identificación de necesidades y problemáticas de la atención presencial actual.
- Encuestas a ciudadanos y entrevistas a personal municipal.

#### **Diseño del sistema de atención virtual**

- Estructuración del flujo de atención y funcionalidades requeridas.
- Elaboración de prototipos y wireframes de la plataforma.

#### **Desarrollo tecnológico**

- Programación y configuración de la plataforma web.
- Integración de sistemas de autenticación y seguridad de datos.

#### **Capacitación y adaptación institucional**

- Formación del personal en el uso del nuevo sistema.
- Ajustes organizacionales para la transición digital.

#### **Validación y pruebas piloto**

- Implementación en una unidad o área específica de la municipalidad.
- Recolección de feedback y mejoras al sistema.

#### **Lanzamiento e implementación oficial**

- Publicación de la plataforma para el público.
- Campaña de difusión para promover su uso entre los contribuyentes.

### **2.9. Resultados generales: componentes del proyecto**

Los resultados del proyecto corresponden a los productos concretos que se obtienen tras la ejecución de las actividades desarrolladas en cada componente. Estos resultados reflejan tanto los avances tecnológicos como los beneficios de atención a los ciudadanos.

#### **Resultados generales esperados:**

- Un sistema de atención virtual operativo (plataforma web) accesible las 24 horas.
- Reducción significativa de tiempos de espera y mejora en la eficiencia de atención al contribuyente.
- Mayor satisfacción ciudadana por la facilidad de acceso a trámites y servicios.
- Personal municipal capacitado para operar y gestionar el sistema digital.

- Disminución de costos operativos en atención presencial (papelería, infraestructura, recursos humanos).
- Fortalecimiento de la imagen institucional mediante la modernización de servicios.
- Manuales de uso y guías de atención digital para ciudadanos y funcionarios

## 2.10. Plan de actividades del proyecto

N°	Actividades	ABR				MAY				JUN				JUL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del resumen e introducción.	■															
2	Desarrollo del problema, objetivos e hipótesis de investigación.	■	■														
3	Redacción de la justificación de la investigación			■													
4	Desarrollo de los antecedentes de investigación, marco teórico y glosario de términos.				■												
5	Desarrollo de la metodología.					■											
6	Identificar las herramientas de recolección de datos.						■	■									
7	Descripción del público objetivo (población y muestra).						■	■									
8	Desarrollar el procesamiento y análisis de las herramientas de recolección.							■	■								
9	Elaboración del diagnóstico situacional.										■						
10	Elaboración del sustento de mercado.											■	■				
11	Redacción de las conclusiones y recomendaciones.													■	■	■	
12	Sustentación ante un jurado externo.																■

## 2.11. Metodología del proyecto

### 2.11.1. Hipótesis de investigación

#### 2.11.1.1. Hipótesis general

Este estudio descriptivo no requiere hipótesis, ya que su objetivo no es analizar relaciones o causalidades entre variables.

#### 2.11.1.2. Hipótesis específicas

Al ser un estudio descriptivo, no se plantean hipótesis; el enfoque se centra en la descripción, no en la exploración de relaciones causales entre variables.

### 2.11.2. Operacionalización de variables

#### Variable 1: Sistema de Atención Virtual

**Definición conceptual:** La efectividad del sistema de atención virtual se refiere a la capacidad del sistema para resolver problemas y satisfacer las necesidades de los clientes de manera eficiente y eficaz (Pradnyadewi & Giantari, 2022).

**Definición operacional:** Para llevar a cabo una evaluación integral de la propuesta del Sistema de Atención Virtual, esta se ha organizado en tres dimensiones fundamentales: la dimensión de eficiencia, que contempla los ítems del uno al cuatro; la de eficacia, correspondiente a los ítems cinco al siete; y la dimensión de accesibilidad, que incluye los ítems comprendidos entre el ocho y el doce.

#### **Dimensiones:**

**Eficiencia:** Este concepto se refiere a la habilidad del sistema de atención virtual para gestionar y dar respuesta rápida a las solicitudes y consultas de los usuarios, garantizando un funcionamiento eficiente en sus operaciones.

**Eficacia:** Se refiere a la facultad del sistema de atención virtual para atender con eficacia las solicitudes y problemas planteados por los usuarios, asegurando respuestas adecuadas y acordes a sus requerimientos particulares.

**Accesibilidad:** Este término hace referencia al grado de accesibilidad y facilidad con que los usuarios pueden utilizar el sistema de atención virtual, considerando aspectos como su funcionalidad, la simplicidad en la navegación y la disponibilidad constante del servicio.

#### **Variable 2:** Satisfacción del Cliente

**Definición conceptual:** La satisfacción del cliente se define como la valoración que realiza el consumidor respecto a la calidad del producto o servicio recibido, basada en la comparación entre sus expectativas iniciales y la experiencia real obtenida durante el proceso de consumo (Zendesk, 2023).

**Definición operacional:** La variable Satisfacción del Cliente, para efectos de su evaluación, se estructura en tres dimensiones principales: calidad del servicio, correspondiente a los ítems 13 y 14; tiempo de respuesta, abarcando los ítems del 15 al 17; y resolución de problemas, que comprende los ítems del 18 al 20.

#### **Dimensiones:**

**Calidad del Servicio:** Hace referencia a la opinión del usuario respecto a la calidad del servicio brindado, considerando aspectos como la atención recibida, el trato cordial y el nivel de profesionalismo demostrado por el personal.

**Tiempo de Respuesta:** Hace alusión a la prontitud con la que el sistema de atención virtual atiende y da respuesta a las inquietudes y requerimientos planteados por el usuario.

**Resolución de Problemas:** Hace referencia a la eficacia del sistema de atención virtual para atender y solucionar de manera adecuada las dificultades y requerimientos planteados por el cliente.

### **2.11.3. Enfoque de investigación**

La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo, dado que se centra en la recolección y el análisis objetivo de datos numéricos vinculados con la implementación de un sistema de atención virtual y la percepción del grado de satisfacción de los usuarios. Dentro de este contexto, se aplicará el método científico, entendido como un conjunto sistemático y coherente de procedimientos dirigidos a alcanzar los objetivos de la investigación y a comprobar las hipótesis formuladas. Para ello, se emplearán herramientas estadísticas que faciliten un análisis riguroso de los datos recopilados, conforme a lo señalado por Hernández y Mendoza (2023).

### **2.11.4. Tipo de investigación**

Esta investigación se sitúa dentro del enfoque de estudios aplicados, tal como lo indican Ñaupas Paitán et al. (2023), al enfocarse en la solución de problemas específicos del sector público. Su objetivo principal es diseñar propuestas que mejoren la calidad del servicio mediante el análisis y la implementación de sistemas de atención virtual. Esta iniciativa busca optimizar los procesos administrativos y aumentar la satisfacción ciudadana, brindando alternativas prácticas que puedan ser adaptadas y aplicadas en otras instituciones con características similares.

### **2.11.5. Diseño de investigación**

El presente estudio adopta un diseño no experimental de corte transversal, dado que no contempla la alteración deliberada de las variables involucradas. La recolección de datos se llevará a cabo en un solo punto en el tiempo, alineándose con los criterios metodológicos expuestos por Hernández y Mendoza (2023), siendo este intervalo de observación correspondiente al año 2024.

### **2.11.6. Niveles de investigación**

El enfoque del estudio es de naturaleza descriptiva, dado que se llevó a cabo la recopilación de datos a través de instrumentos específicos con el propósito de caracterizar las variables relacionadas con la satisfacción del cliente y el sistema de atención virtual. Este análisis permite detallar sus atributos, dimensiones, propiedades y demás aspectos relevantes, en concordancia con lo señalado por Ñaupas Paitán et al. (2023).

### **2.11.7. Población**

Población es el conjunto de todos los individuos que concuerdan con una serie de características (Rodríguez-Sosa & Burneo, 2017). Por lo tanto, la población está compuesta por 1000 contribuyentes de la Urbanización Santa Cruz que tributan en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025.

### **2.11.8. Muestreo y Muestra**

**Muestreo.** La muestra de estudio es no probabilística, porque la selección y número de los participantes será realizada por criterios del investigador (Ñaupas Paitán et al., 2023). Asimismo, se empleará el tipo por conveniencia porque este método permite seleccionar a los participantes que se encuentran disponibles y accesibles en el momento de la recolección de datos, facilitando así el proceso investigativo cuando existen limitaciones de tiempo, recursos o acceso a la población total.

**Muestra.** La muestra de estudio está conformada por 80 contribuyentes de la Urbanización Santa Cruz que tributan en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025.

### **2.11.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

En el presente proyecto, se empleó la técnica de la encuesta, la cual fue aplicada de manera virtual a través de WhatsApp y correo electrónico. Esto permitió identificar las dificultades relacionadas con la demora en los procesos de atención virtual y evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que interactúan con la Municipalidad de Punta Hermosa durante el año 2025.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento principal utilizado en este proyecto fue el cuestionario. Para implementarlo, se diseñaron preguntas basadas en las variables y dimensiones asociadas a la eficiencia del sistema de atención virtual y al nivel de satisfacción del cliente. Este cuestionario incluyó preguntas cerradas con una escala ordinal de 5 niveles tipo Likert (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre).

Las preguntas se estructuraron utilizando la herramienta Google Formularios, permitiendo así su distribución virtual a los ciudadanos que hacen uso del sistema de atención virtual de la Municipalidad de Punta Hermosa. Posteriormente, los datos obtenidos se analizaron tanto por dimensiones como de forma individual, con el objetivo de lograr una comprensión más detallada de la información recopilada.

### **2.11.10. Validez y confiabilidad**

#### **Validez del Instrumento**

La validación del instrumento se realizó mediante el criterio de juicio de expertos, solicitándose la evaluación de un profesional especializado en metodología de la investigación. Esta revisión se llevó a cabo considerando aspectos como la claridad,

objetividad, actualidad, estructura, suficiencia, propósito, congruencia, coherencia interna, adecuación metodológica y relevancia del contenido. Para mayor detalle, véase el Anexo 7.5.

Los resultados del juicio de expertos han sido comparados con los valores y niveles de la validez, ver Tabla X.

**Tabla 3: Niveles y valores de validez**

<b>Niveles</b>	<b>Valores</b>
Excelente	81-100%
Muy bueno	61-80%
Bueno	41-60%
Regular	21-40%
Deficiente	0-20%

*Fuente: Elaboración propia.*

Por consiguiente, el instrumento para medir el sistema de atención virtual y satisfacción de cliente tiene un nivel de validez bueno, dado que el valor obtenido es de 51%, ver Anexo 7.5

### **Confiabilidad de la investigación**

Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se empleó el método de estabilidad a través de la técnica test-retest, con el propósito de comprobar la consistencia de los resultados obtenidos. Se diseñó una prueba piloto dirigida a un grupo de 10 personas que compartían características similares con la muestra principal del estudio.

A estos participantes se les aplicó el cuestionario en dos momentos distintos. La fiabilidad fue determinada mediante el coeficiente de correlación de Pearson, cuyos valores pueden variar entre 0, que indica una baja o inexistente confiabilidad, y 1, que representa una confiabilidad alta. Para una mejor comprensión de los resultados, véase la Tabla X.

**Tabla 4: Valores del coeficiente de correlación de Pearson**

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy Baja
$r = 0$	Nula

Fuente. Elaboración propia.

Tras realizar la aplicación del test-retest, se identificó un coeficiente de correlación de Pearson de 0.636. Este resultado permite concluir que el instrumento utilizado presenta un nivel alto de confiabilidad, evidenciando consistencia en las mediciones obtenidas.

### III. Estimación del costo del proyecto

#### 3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación

**Tabla 5: Estimación de costos necesarios para el desarrollo de la investigación**

Categoría General de Gasto	Descripción	Cantidad/ Meses	Costo Unitario (S/)	Monto Estimado (S/)
<b>Bienes</b>				
	Servidores y hardware	1	S/ 45,000.00	S/ 45,000.00
	Dispositivos móviles	5	S/ 1,500.00	S/ 7,500.00
	Equipos de red	1	S/ 7,500.00	S/ 7,500.00
	Licencias de software	1	S/ 15,000.00	S/ 15,000.00
<b>Servicios</b>				
	Desarrollo y mantenimiento del sistema	1	S/ 7,500.00	S/ 7,500.00
	Pruebas de seguridad externas	1	S/ 7,500.00	S/ 7,500.00
	Integración con plataformas de pago	1	S/ 7,500.00	S/ 7,500.00
	Hosting en la nube	12m	S/ 100.00	S/ 1,200.00
	Desarrolladores de software	2	S/ 1,500.00	S/ 3,000.00
	Consultores especializados en fintech	1	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00
	Diseñadores UX/UI	1	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00
	Consultoría de abogados	1	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00
	Marketing en redes sociales	6m	S/ 1,000.00	S/ 6,000.00

	Capacitación al personal	1	S/ 2,000,00	S/ 2,000,00
	Campañas estratégicas	2m	S/ 3,000,00	S/ 6,000,00
<b>Costos Administrativos</b>				
	Servicios de telecomunicaciones	12m	S/ 300.00	S/ 3,600.00
<b>RESUMEN</b>				
	Bienes			S/ 75,000.00
	Servicios			S/ 36,700.00
	Costos administrativos			S/ 3,600.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/ 128,300.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

#### IV. Resultados de investigación

##### 4.1. Análisis de resultados descriptivos

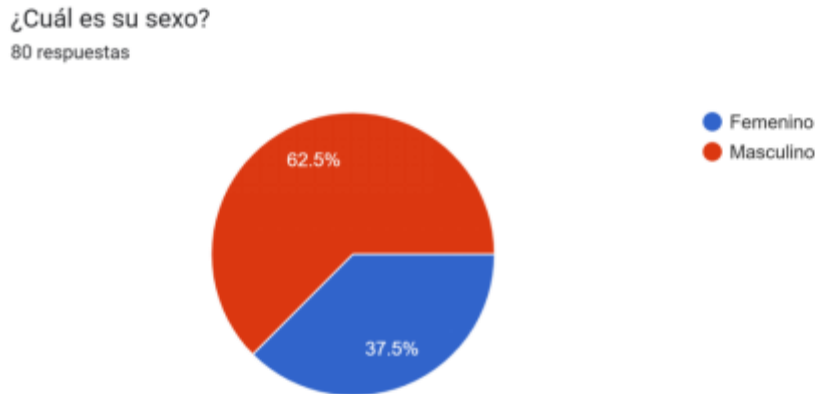
###### Información Demográfica

El análisis comienza con una descripción de los datos obtenidos, fundamentado en la información sociodemográfica recopilada mediante la aplicación del instrumento XYZ. Para esta etapa, se empleará la técnica de distribución de frecuencias ( $f$ ), lo que permitirá identificar variables como el sexo de los participantes y los grupos etarios correspondientes.

**Tabla 6: Características según el sexo del estudiantado**

Sexo	$f$	%
Femenino	50	62.5%
Masculino	30	37.5%
<b>Total</b>	<b>n=80</b>	<b>100%</b>

**Figura 1: Distribución según el sexo**



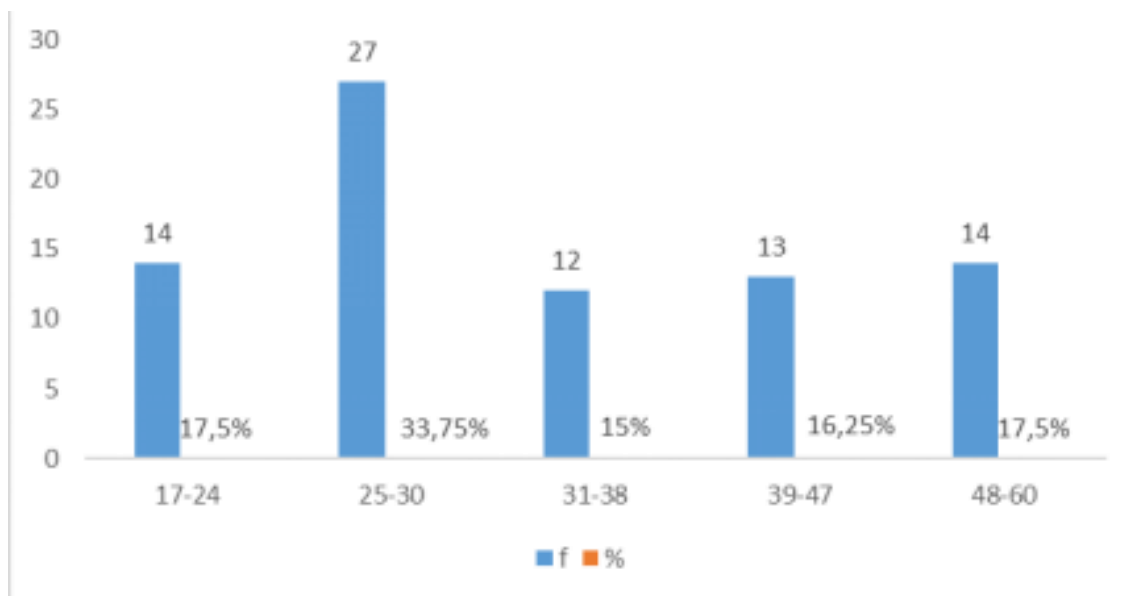
**Interpretación:** Tal como se muestra en la Tabla 19 y en la Figura 6, el 37.5% de los encuestados pertenece al sexo masculino, mientras que el 62.5% corresponde al sexo femenino. En consecuencia, se evidencia que la proporción predominante dentro de la muestra está conformada por mujeres.

**Tabla 7: Características según el rango de edades**

Edades	f	%
18-24	14	17.5%
25-30	27	33.75%
31-38	12	15%
39-47	13	16.25%
48-60	14	17.5%
<b>Total</b>	n=80	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2: Dsistribución según rango de edades**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 20 y la Figura 7, se observa que el grupo etario predominante entre los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa se encuentra en el rango de 25 a 30 años. En contraste, el menor porcentaje corresponde a aquellos cuyas edades oscilan entre los 31 y 38 años.

#### 4.2. Análisis de resultados inferenciales

##### Análisis de datos cuantitativos

##### Variable 1: Sistema de Atención Virtual

**Pregunta 1:** ¿Considera que la implementación del sistema de atención virtual reducirá los tiempos de espera en la atención?

**Tabla 8 Reducción de tiempos de espera**

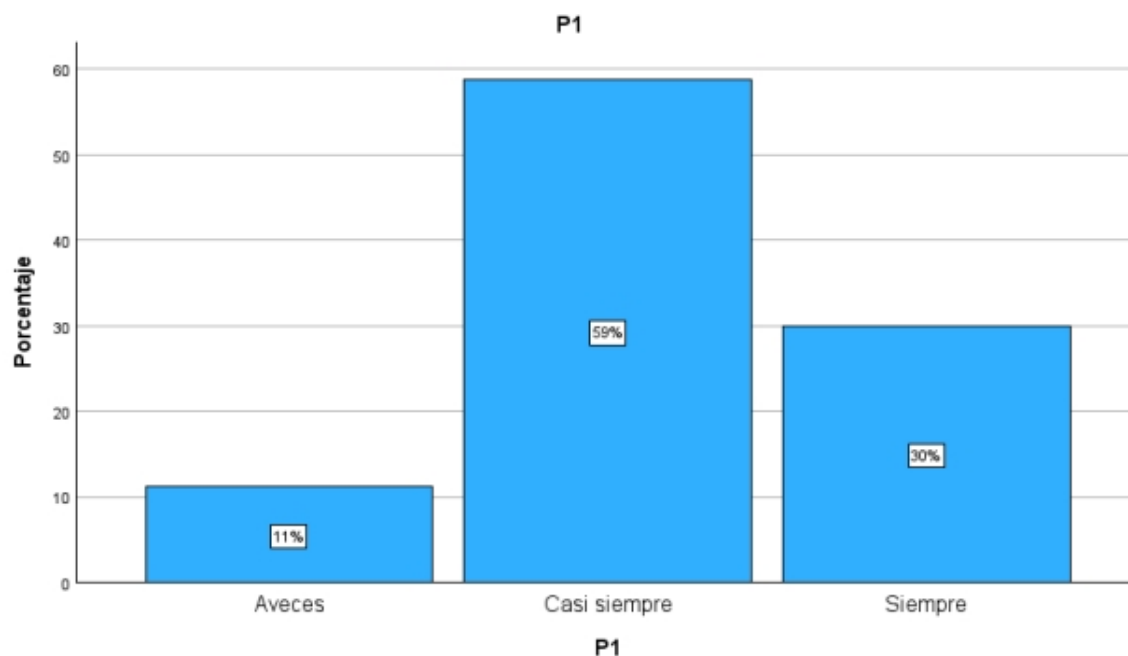
*Usuarios contribuyentes*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aveces	9	11%
	Casi siempre	47	59%
	Siempre	24	30%
	<b>Total</b>	80	100%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3 Percepción positiva sobre la reducción de los tiempos**

Usuarios contribuyentes



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Se observa que la mayoría de los participantes tiene una percepción positiva sobre la reducción de los tiempos de espera con la implementación del sistema de atención virtual. Un 59% de los encuestados considera que "casi siempre" se reducirán los tiempos, mientras que un 30% opina que "siempre" se logrará este beneficio. Solo un 11% cree que esto sucederá "a veces", lo que indica que la confianza en la optimización de los tiempos es alta.

**Pregunta 2:** ¿Cree que el sistema de atención virtual mejorará la resolución de problemas sin necesidad de reiterar solicitudes?

**Tabla 9 Mejora de resolución de problemas**

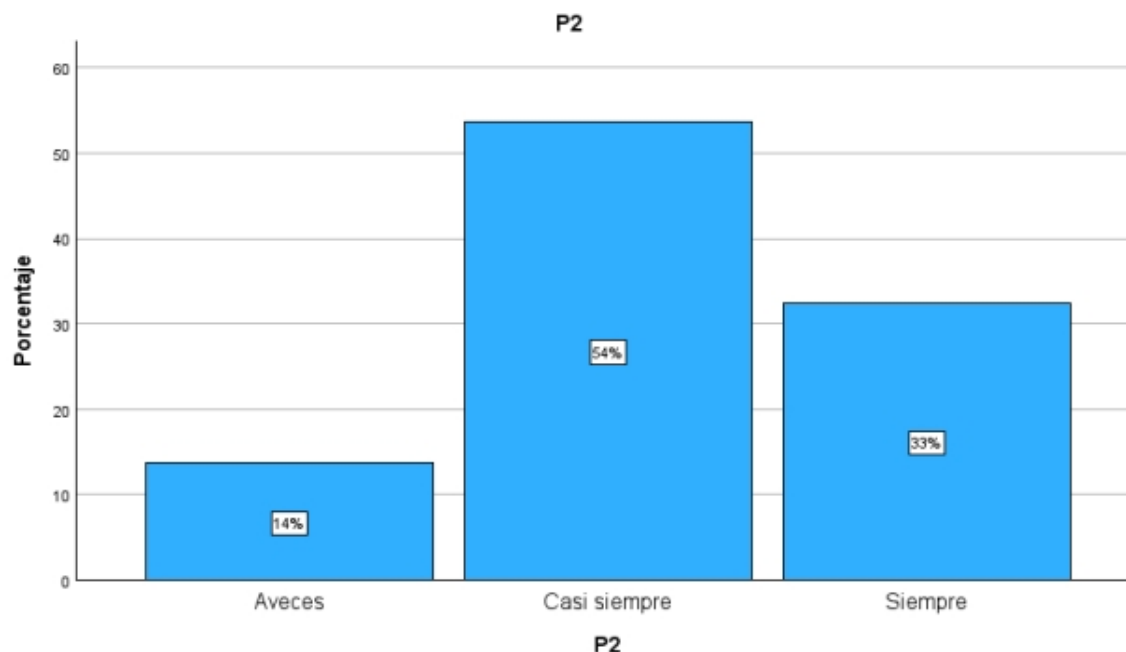
Usuarios Contribuyentes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	11	14%
	Casi siempre	43	54%
	Siempre	26	33%
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4 Ayudará a resolver problemas**

*Usuarios contribuyentes*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Un 54% de los encuestados cree que "casi siempre" el sistema ayudará a resolver problemas sin necesidad de repetir solicitudes, mientras que un 33% considera que "siempre" lo hará. Un menor porcentaje (14%) tiene dudas y cree que esto solo sucederá "a veces". Esto refleja un nivel alto de confianza en la eficiencia del sistema, aunque existe un pequeño grupo que aún no está completamente convencido de su efectividad.

**Pregunta 3:** ¿Opina que la información proporcionada por el sistema de atención virtual será clara y precisa?

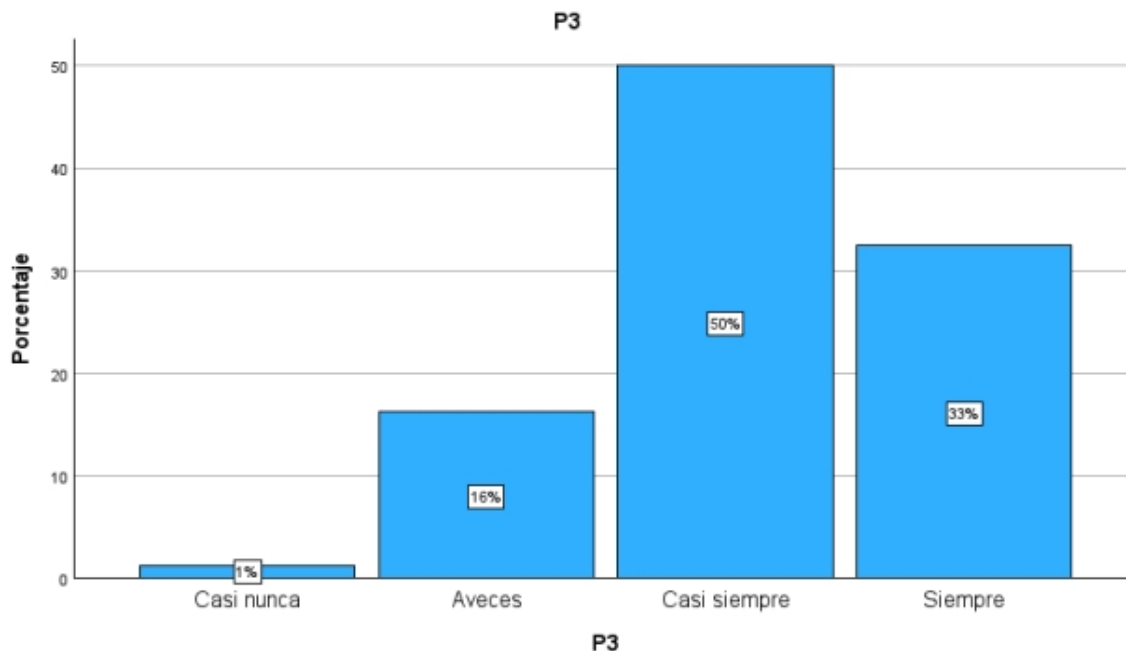
**Tabla 10 Información proporcionada**

*Usuarios Contribuyentes*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1%
	Aveces	13	16%
	Casi siempre	40	50%
	Siempre	26	33%
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Figura 5 Sistema clara y precisa**

Usuarios contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** La mitad de los encuestados (50%) considera que la información brindada por el sistema será "casi siempre" clara y precisa, mientras que un 33% opina que "siempre" será comprensible. Sin embargo, un 16% cree que solo será clara "a veces" y un 1% considera que "casi nunca" tendrá la claridad esperada. Esto sugiere que la mayoría de los usuarios confía en la calidad de la información proporcionada, pero aún hay un margen de incertidumbre que podría abordarse con mejoras en la comunicación del sistema.

**Pregunta 4:** ¿Cree que el sistema de atención virtual minimizará los tiempos de espera para obtener una respuesta?

**Tabla 11 Minimizar los tiempos de espera**

Usuarios contribuyentes

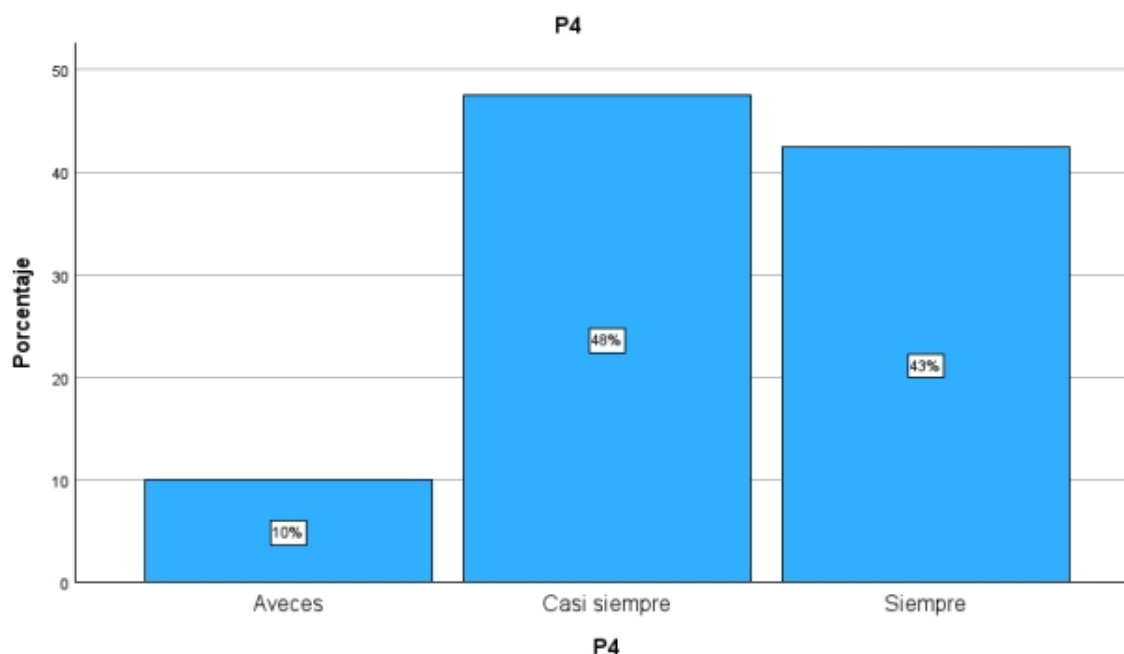
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	8	10%
	Casi siempre	38	48%

	Siempre	34	43%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6 Reducción de tiempos de espera**

Usuarios Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Un 48% de los encuestados cree que "casi siempre" el sistema reducirá los tiempos de espera para recibir respuestas, mientras que un 43% tiene plena confianza en que "siempre" lo logrará. Solo un 10% cree que esto ocurrirá "a veces". Esto indica que la percepción general es favorable en cuanto a la rapidez con la que los usuarios recibirán una respuesta a sus consultas.

**Pregunta 5:** ¿Considera que el sistema de atención virtual permitirá resolver los problemas en su totalidad?

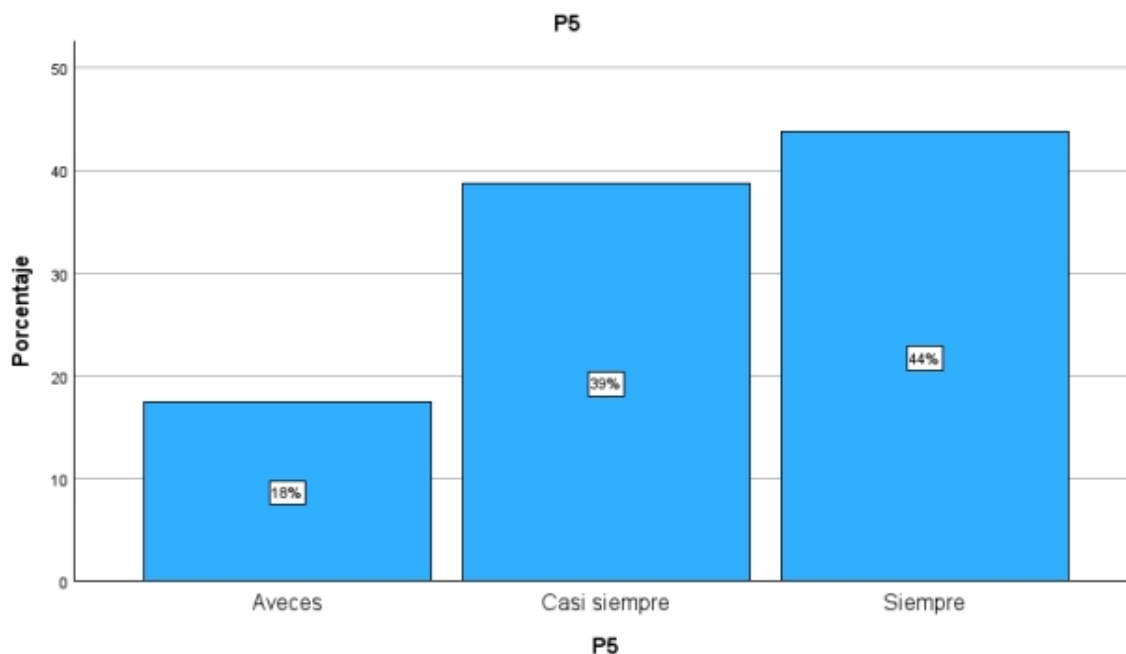
**Tabla 12 Resolver problemas a su totalidad**

Usuarios contribuyentes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	14	18%
	Casi siempre	31	39%
	Siempre	35	44%
	<b>Total</b>	80	100%

**Figura 7 Resolución de problemas**

*Usuarios contribuyentes*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** El 44% de los encuestados confía en que el sistema "siempre" resolverá los problemas, mientras que un 39% considera que "casi siempre" será efectivo. Un 18% cree que esto sucederá "a veces", lo que indica que aunque la mayoría tiene una percepción positiva, aún hay un porcentaje que tiene ciertas dudas sobre su capacidad de resolver problemas completamente.

**Pregunta 6:** ¿Cree que la implementación del sistema de atención virtual cumplirá con sus expectativas en la solución de problemas?

**Tabla 13 Cumplimiento con las expectativas**

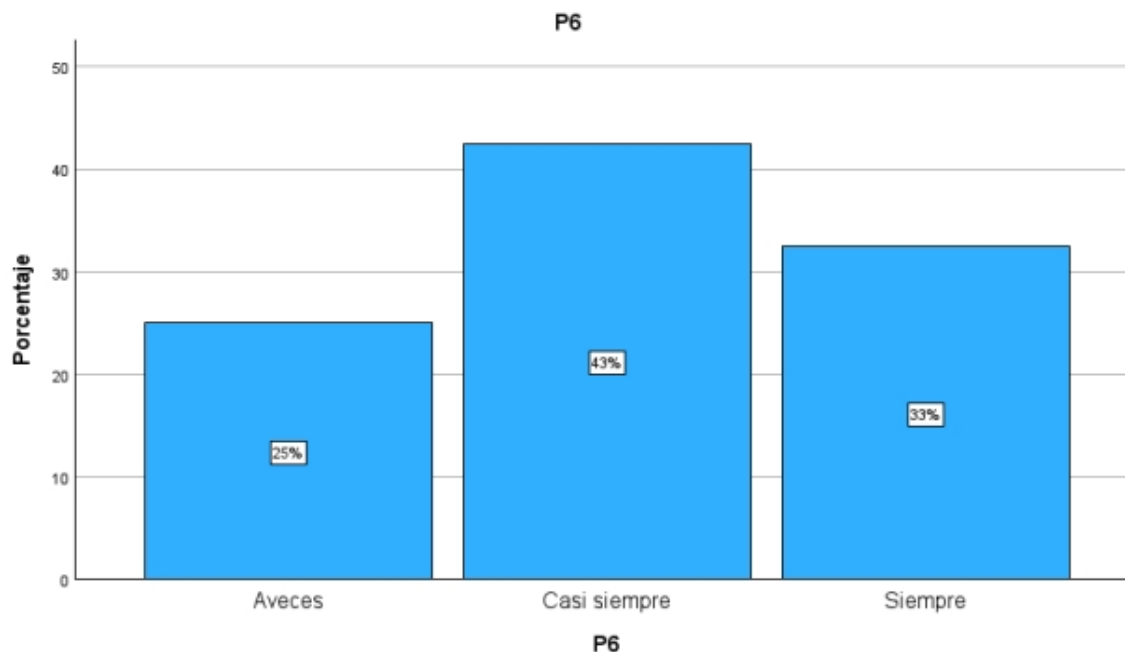
*Usuarios contribuyentes*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aveces	20	25%
	Casi siempre	34	43%
	Siempre	26	33%
	<b>Total</b>	80	100%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 8 Cumpliendo expectativas**

*Usuarios contribuyentes*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados (43%) opina que el sistema "casi siempre" cumplirá con sus expectativas, mientras que un 33% cree que "siempre" lo hará. Un 25% manifiesta que solo lo hará "a veces", lo que sugiere que, aunque la mayoría tiene confianza en el sistema, aún hay margen para mejorar la percepción de su efectividad.

**Pregunta 7:** ¿Recomendaría la propuesta del sistema de atención virtual a otros contribuyentes?

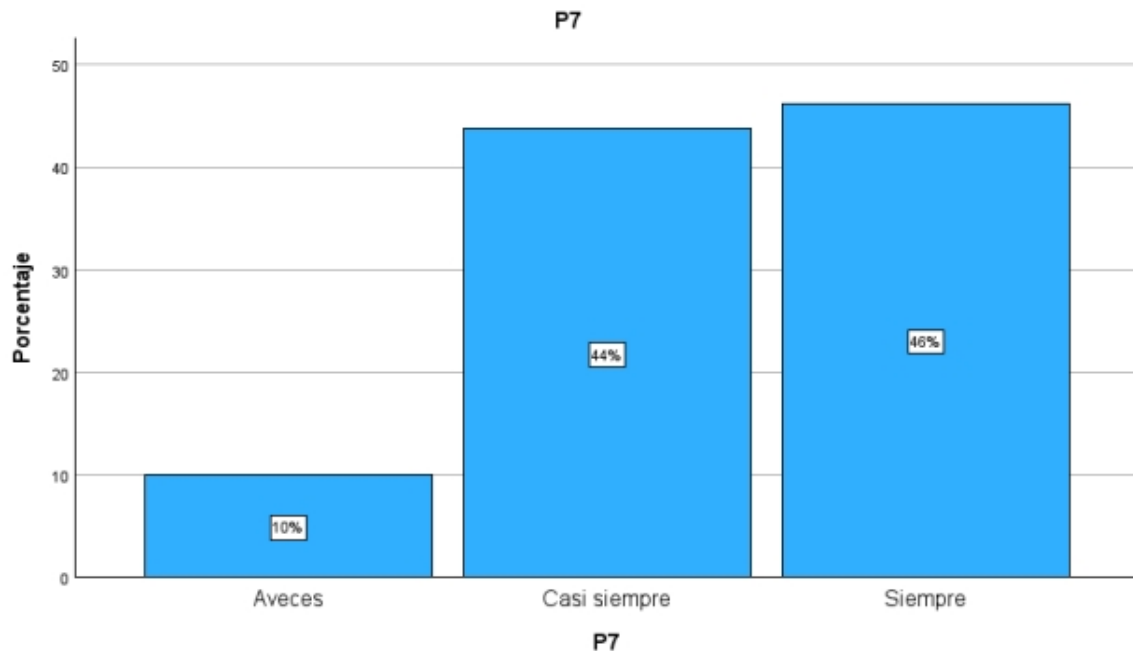
**Tabla 14 Recomendación de la propuesta**

*Usuarios contribuyentes*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	8	10%
	Casi siempre	35	44%
	Siempre	37	46%
	<b>Total</b>	80	100%

**Figura 9 Dispuesto para recomendar el sistema**

*Usuarios contribuyentes*



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** El 46 % de los participantes en la encuesta declaró estar completamente dispuesto a recomendar el sistema, mientras que un 44 % indicó que lo haría con regularidad. Por otro lado, solo un 10 % manifestó dudas, señalando que lo recomendaría de manera ocasional. Estos datos evidencian un alto nivel de satisfacción general con la propuesta evaluada.

**Pregunta 8:** ¿Considera que el sistema de atención virtual será fácil de usar para cualquier usuario?

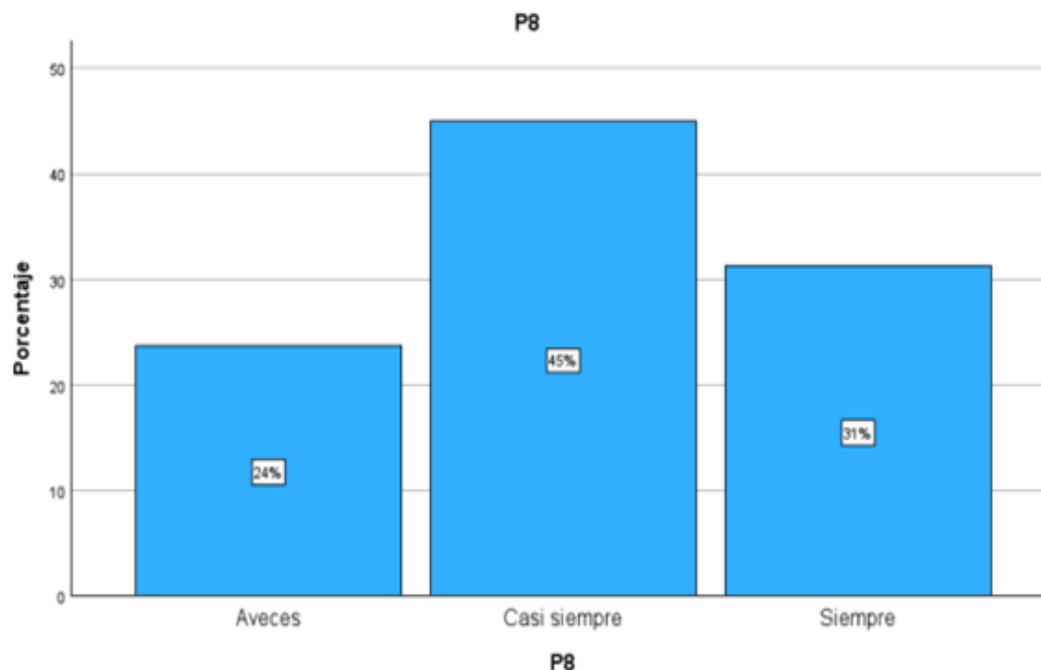
**Tabla 15 Fácil de usar para cualquier usuario**

*Usuarios contribuyentes*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aveces	19 24%
	Casi siempre	36 45%
	Siempre	25 31%
	<b>Total</b>	<b>80</b> <b>100%</b>

**Figura 10 Sistema fácil de usar**

*Usuarios contribuyentes*



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** El 45 % de los encuestados considera que el sistema será "casi siempre" fácil de usar, mientras que un 31 % opina que será "siempre" accesible para todos los usuarios. Sin embargo, un 24 % percibe que esta accesibilidad se dará únicamente "en ocasiones", lo que señala áreas de mejora en la interfaz y la usabilidad del sistema, con el objetivo de asegurar que satisfaga adecuadamente las necesidades de toda la población usuaria.

**Pregunta 9:** ¿Cree que el acceso al sistema de atención virtual estará disponible en todo momento?

**Tabla 16 Disponibilidad en todo momento**

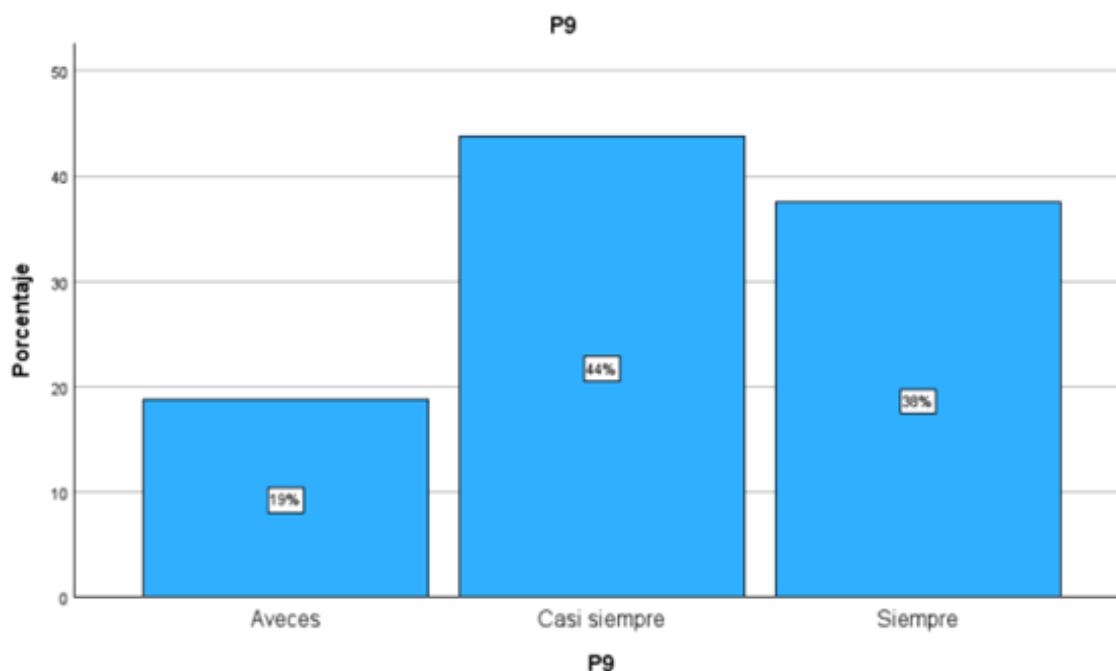
*Usuarios contribuyentes*

Frecuencia	Porcentaje
------------	------------

Válido	Aveces	15	19%
	Casi siempre	35	44%
	Siempre	30	38%
<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11 Disponibilidad absoluta**



*Usuarios contribuyentes*

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** El 44 % de los participantes en la encuesta estima que el acceso al sistema estará disponible "casi siempre", mientras que un 38 % confía en que dicha disponibilidad será constante. Sin embargo, un 19 % expresa dudas, indicando que el acceso solo estaría asegurado "en algunas ocasiones". Estos resultados resaltan la importancia de garantizar una disponibilidad continua del sistema para fortalecer la confianza de los usuarios en su operatividad.

**Pregunta 10:** ¿El sistema de atención virtual permitirá una navegación fluida y sin dificultades?

**Tabla 17 Navegación fluida y sin dificultades**

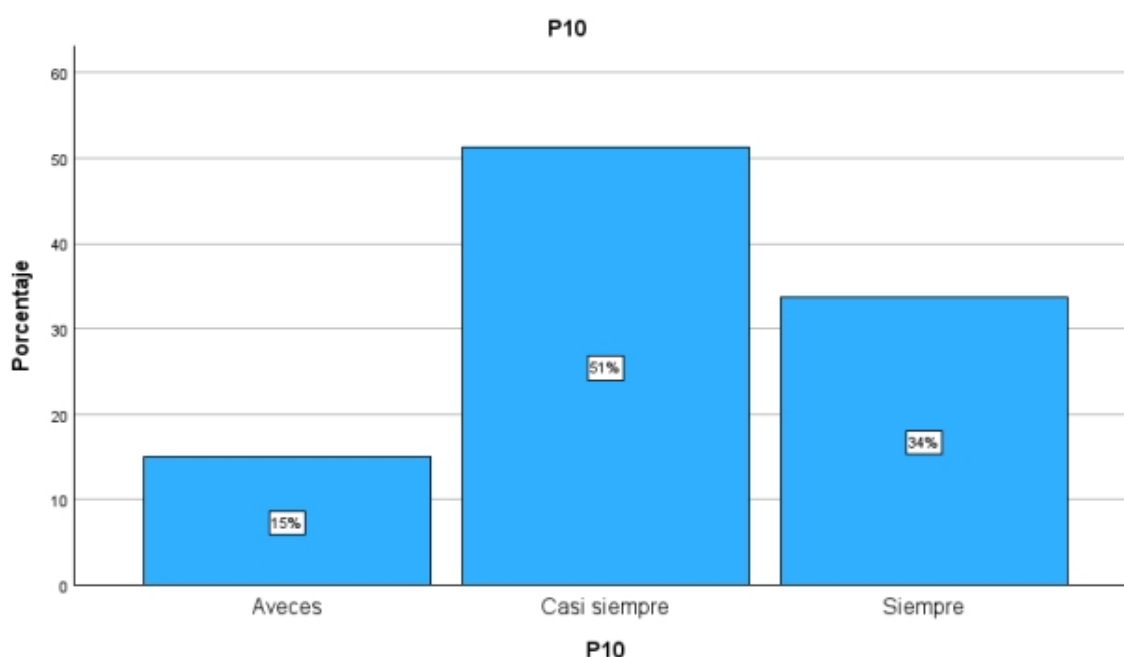
*Usuarios contribuyentes*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aveces	12	15%
	Casi siempre	41	51%
	Siempre	27	34%
	<b>Total</b>	80	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 12 Navegación fluida**

*Usuarios contribuyentes*



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Se observa que, el 51% de los encuestados estima que el sistema permitirá una navegación fluida "casi siempre", mientras que el 34% considera que esta facilidad de uso estará presente "en todo momento". Solo un 15% opina que dicha experiencia de navegación será satisfactoria "en algunas ocasiones". Estos datos reflejan una valoración mayoritariamente favorable respecto a la facilidad de navegación del sistema.

**Pregunta 11:** ¿El sistema de atención virtual será compatible con diferentes dispositivos y plataformas?

**Tabla 18 Compatible con diferentes dispositivos y plataformas**

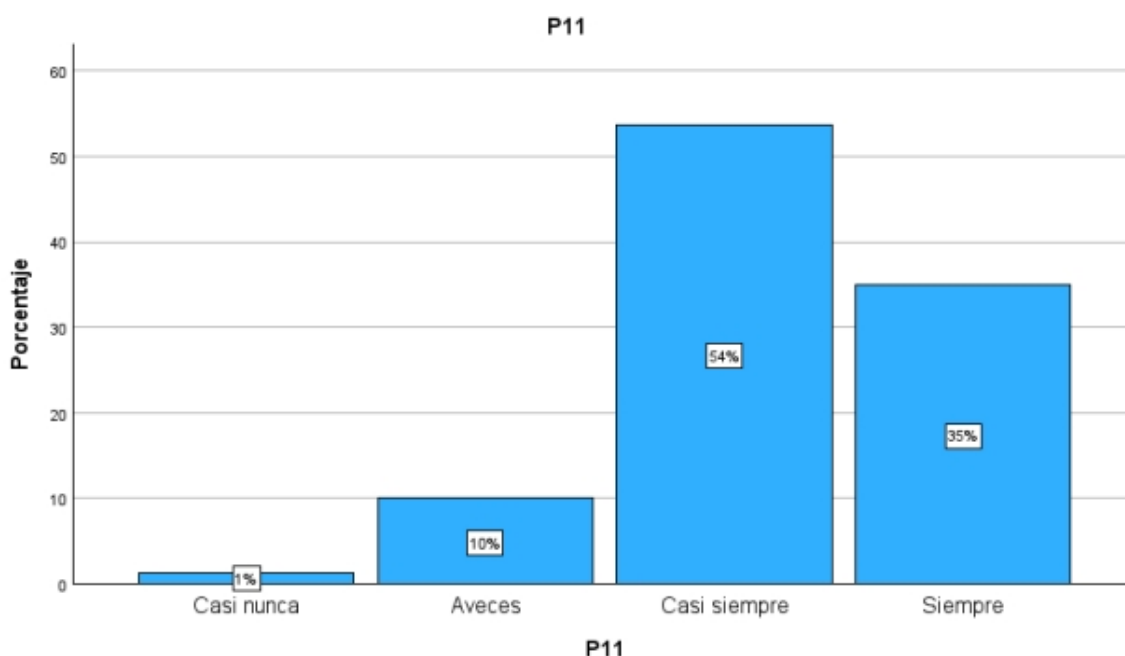
Usuarios contribuyentes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1%
	Aveces	8	10%
	Casi siempre	43	54%
	Siempre	28	35%
<b>Total</b>		80	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 13 Compatibilidad con diversos dispositivos y plataformas**

Usuarios contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** El 54% de los participantes en la encuesta considera que el sistema será compatible con diversos dispositivos y plataformas en la mayoría de las ocasiones, mientras que un 35% manifiesta plena confianza en su compatibilidad constante. No obstante, un 10% opina que esta interoperabilidad solo se dará de forma ocasional y un 1% expresa dudas significativas al respecto. Estos hallazgos sugieren que, si bien existe una percepción general positiva respecto a la accesibilidad del sistema desde diferentes

entornos tecnológicos, persiste una leve inquietud sobre su desempeño uniforme en todas las plataformas.

**Pregunta 12:** ¿Podrá acceder al sistema sin necesidad de conocimientos avanzados en tecnología?

**Tabla 19 Acceso al sistema sin necesidad de conocimientos**

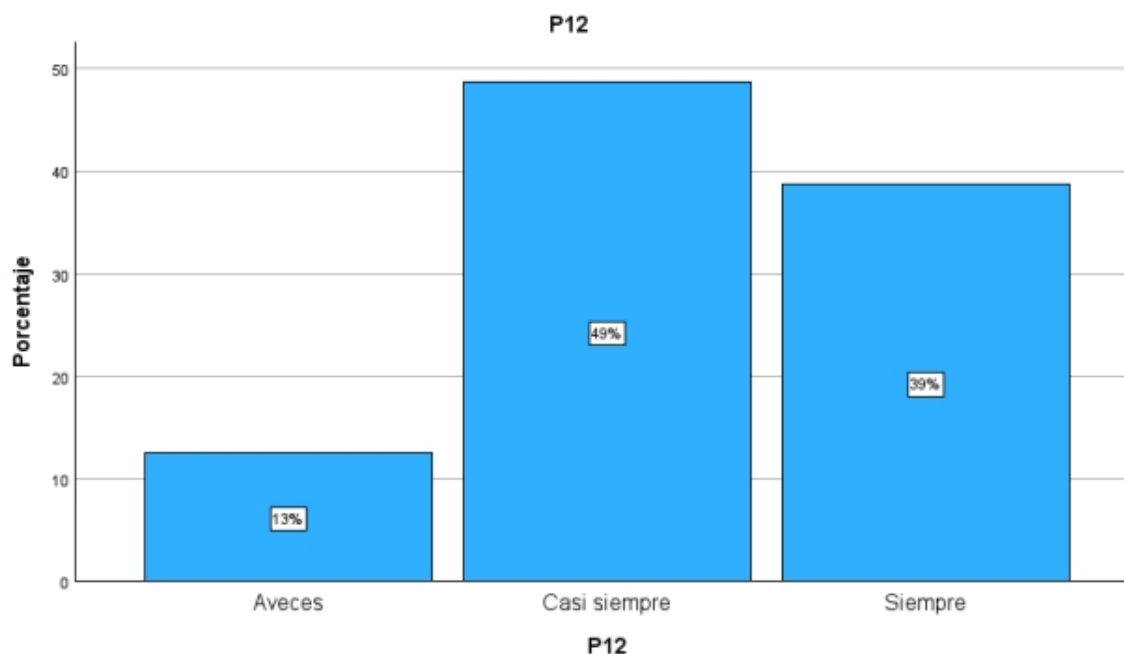
*Usuarios contribuyentes*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aveces	10	13%
	Casi siempre	39	49%
	Siempre	31	39%
	<b>Total</b>	80	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 14 Utilidad sin necesidad de tener conocimiento tecnológico**

*Usuarios contribuyentes*



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** El 49% de los encuestados manifestó que el sistema, en la mayoría de los casos, podrá utilizarse sin necesidad de poseer conocimientos tecnológicos especializados, mientras que un 39% confía plenamente en su accesibilidad universal. No

obstante, un 13% considera que esta facilidad solo se presentará en ciertas ocasiones, lo cual revela que aún existe una percepción de posible dificultad tecnológica entre algunos usuarios, constituyendo un aspecto a considerar en la mejora de la experiencia digital.

**Variable 2: Satisfacción del cliente**

**Pregunta 13:** ¿Cree que la propuesta del sistema de atención virtual cumplirá con sus expectativas en la atención brindada?

**Tabla 20 Cumpliendo expectativas en la atención**

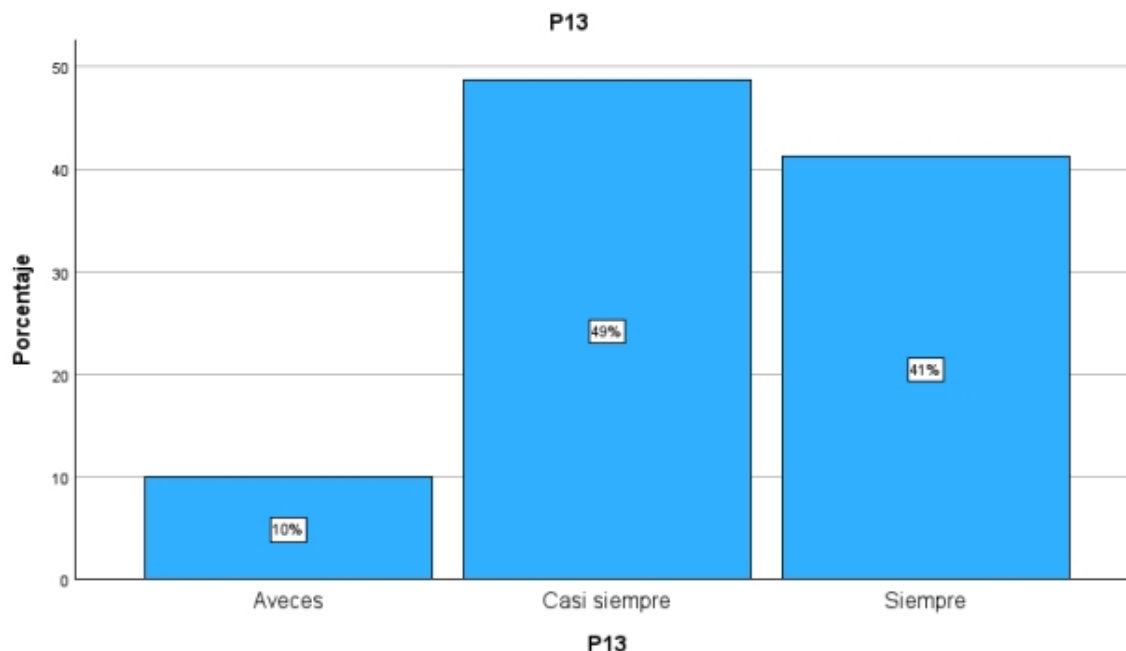
*Usuarios contribuyentes*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aveces	8	10%
	Casi siempre	39	49%
	Siempre	33	41%
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 15 Cumpliendo expectativas e mayoría de casos**

*Usuarios contribuyentes*



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Una proporción importante de los encuestados (49 %) considera que el sistema virtual cumplirá con sus expectativas en la mayoría de los casos. Solo un 10 % expresó incertidumbre, señalando que esto ocurriría solo "en ocasiones". Estos resultados reflejan, en términos generales, una percepción favorable respecto al grado de cumplimiento de las expectativas en la atención proporcionada por el sistema.

**Pregunta 14:** ¿Considera que el sistema de atención virtual proporcionará un servicio de alta calidad?

**Tabla 21 Proporcionará un servicio de alta calidad**

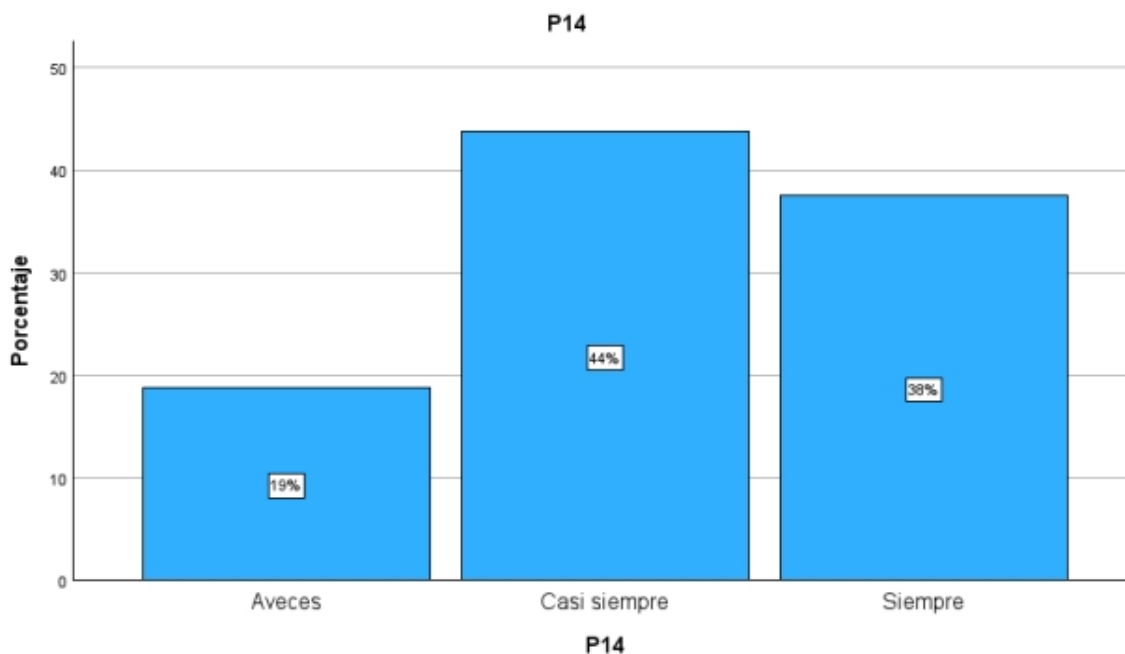
**Usuarios contribuyentes**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Aveces	15	19%
	Casi siempre	35	44%
	Siempre	30	38%
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuentes: Elaboración propia

**Figura 16 Servicio de calidad elevada**

*Usuarios contribuyentes*



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** El 44% de los participantes en la encuesta manifestó que el sistema ofrecería, en la mayoría de los casos, un servicio de calidad elevada, mientras que un 38% expresó plena confianza en que dicha calidad se mantendría de forma constante. Sin embargo, un 19% tiene dudas y opina que solo en algunas ocasiones el servicio será óptimo. Estos resultados reflejan una buena percepción sobre la calidad del servicio, aunque hay una pequeña parte de los usuarios que necesita mayor confianza en su funcionamiento.

**Pregunta 15:** ¿Cree que la propuesta de un sistema de atención virtual reducirá significativamente el tiempo de espera para recibir respuestas?

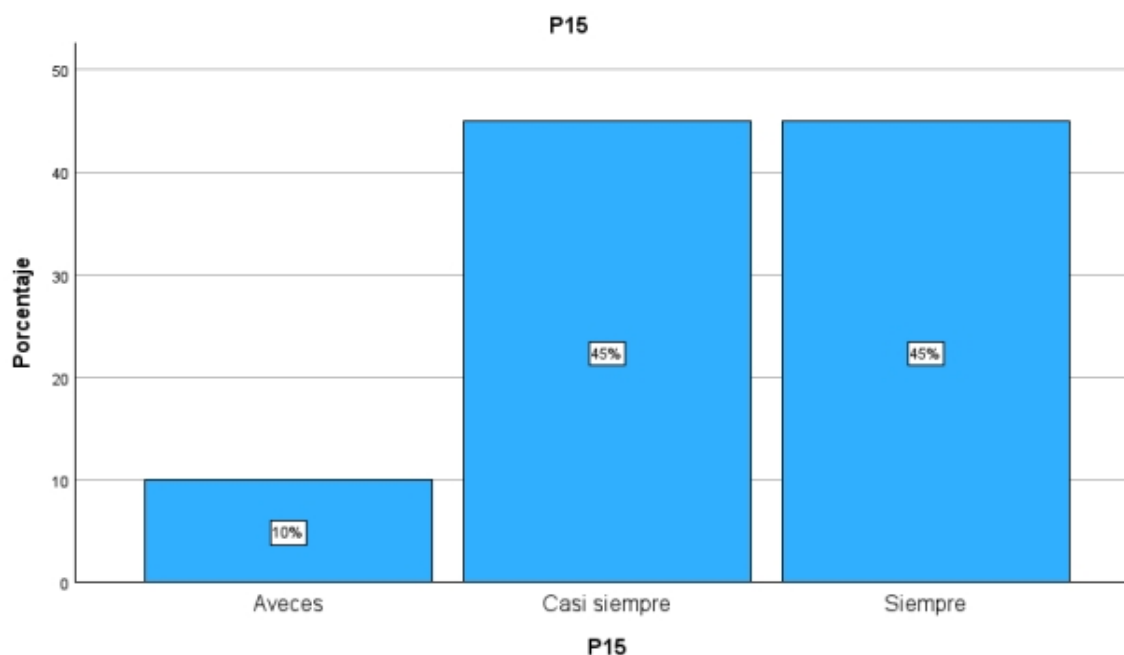
**Tabla 22 Reducción del tiempo de espera para recibir respuestas**

*Usuarios contribuyentes*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Aveces	8	10%
	Casi siempre	36	45%
	Siempre	36	45%
	<b>Total</b>	80	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 17 Reducción en tiempo de espera**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Un 45% de los encuestados opina que "casi siempre" el sistema reducirá el tiempo de espera, mientras que otro 45% cree que "siempre" logrará este objetivo. Solo un 10% cree que la reducción de tiempos de espera sucederá "a veces". Esto demuestra una fuerte confianza en que el sistema mejorará la rapidez en la atención.

**Pregunta 16:** ¿Considera que el sistema de atención virtual proporcionará tiempos de atención más rápidos que el sistema tradicional?

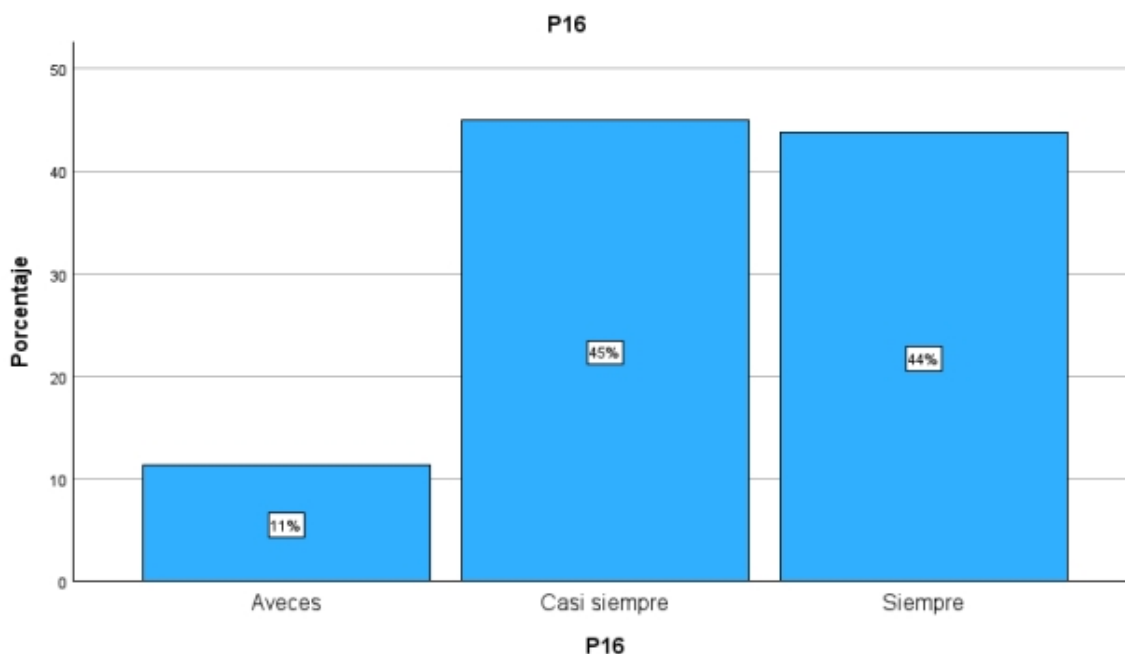
**Tabla 23 Proporcionará tiempos de atención más rápidos**

Usuarios contribuyentes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aveces	9	11%
	Casi siempre	36	45%
	Siempre	35	44%
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 18 Tiempo de atención más rápidos**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Un 45% de los encuestados considera que el sistema "casi siempre" ofrecerá tiempos de atención más rápidos que los métodos tradicionales, mientras que un 44% opina que "siempre" será más eficiente. Un 11% cree que la diferencia solo se notará "a veces". Esto indica una percepción mayoritariamente positiva sobre la velocidad del nuevo sistema en comparación con el tradicional.

**Pregunta 17:** ¿Percibe que la propuesta del sistema de atención virtual mejorará la rapidez en la atención al usuario?

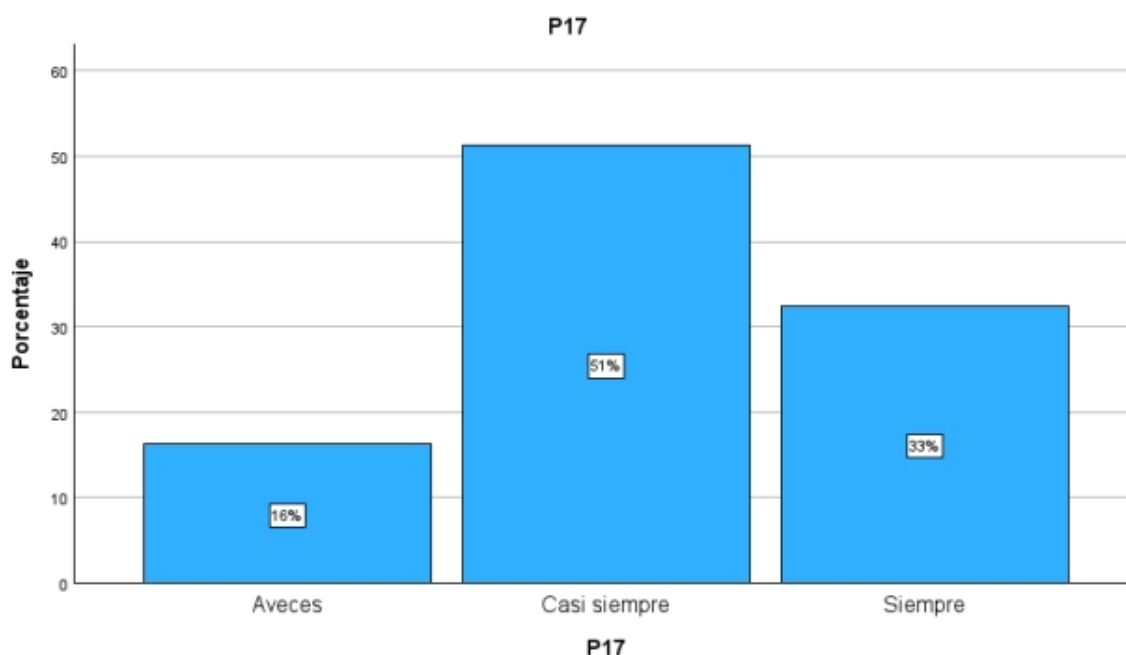
**Tabla 24 Mejora de rapidez en la atención**

Usuarios contribuyentes

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido			
	Aveces	13	16%
	Casi siempre	41	51%
	Siempre	26	33%
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 19 Mejora de rapidez en la atención**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Un 51% de los encuestados cree que "casi siempre" el sistema mejorará la rapidez en la atención, mientras que un 33% confía en que "siempre" será así. Un 16% considera que la mejora solo se dará "a veces". Aunque la percepción general es positiva, hay un grupo minoritario que no está completamente seguro de la mejora en rapidez.

**Pregunta 18:** ¿Cree que la propuesta del sistema de atención virtual resolverá eficientemente las consultas de los usuarios?

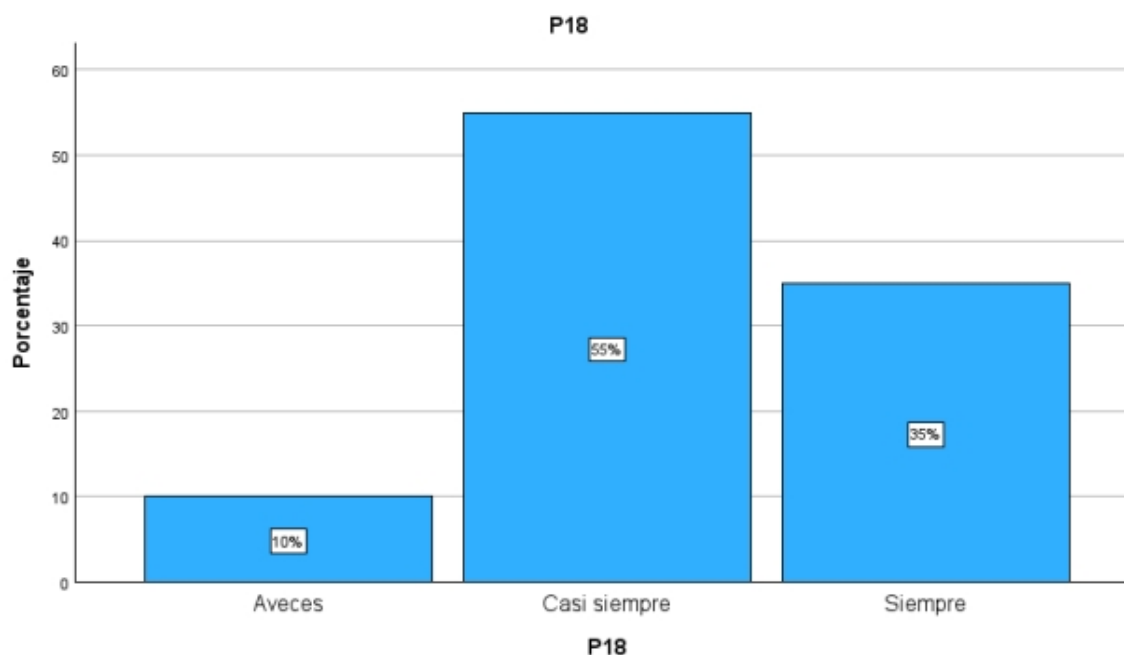
**Tabla 25 Resolver eficientemente las consultas**

Usuarios contribuyentes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	8	10%
	Casi siempre	44	55%
	Siempre	28	35%
	<b>Total</b>	80	100%

Fuente: elaboración propia

**Figura 20 Resolviendo consultas de los usuarios**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados (55%) cree que "casi siempre" el sistema resolverá eficientemente las consultas de los usuarios, mientras que un 35% opina que "siempre" lo hará. Solo un 10% cree que esto sucederá "a veces". Esto sugiere una fuerte confianza en la capacidad del sistema para atender consultas de manera eficaz.

**Pregunta 19:** ¿Considera que el sistema de atención virtual permitirá resolver problemas sin necesidad de insistir varias veces?

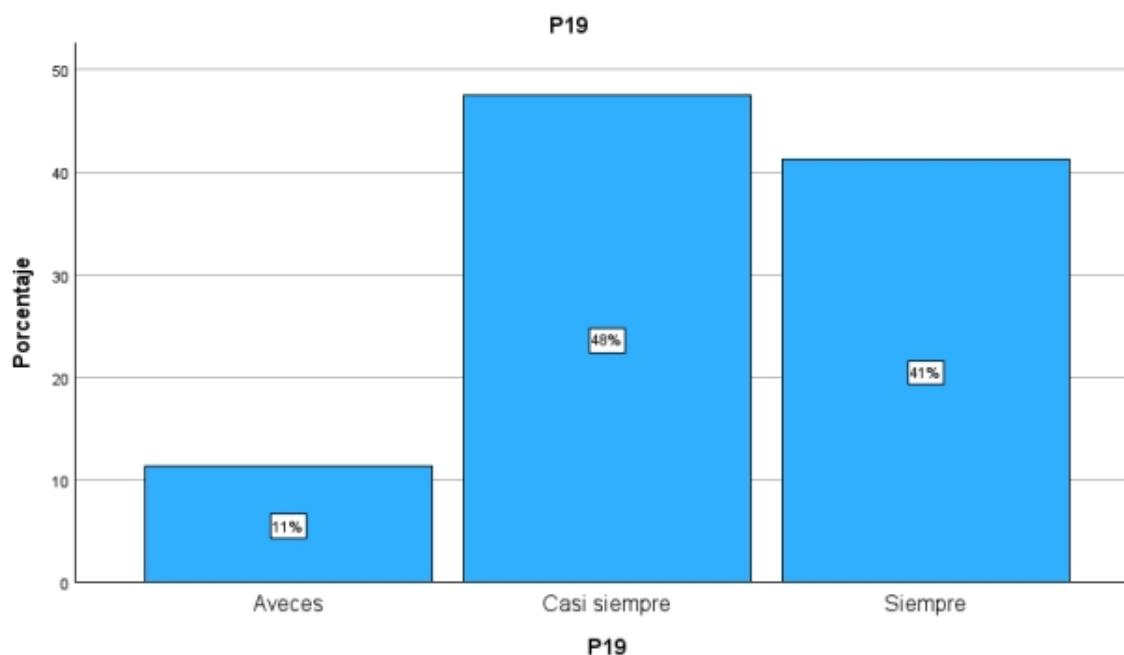
**Tabla 26 Resolver problemas sin necesidad de insistir**

Usuarios contribuyentes

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido			
	Aveces	9	11%
	Casi siempre	38	48%
	Siempre	33	41%
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 21 Resolver problemas sin necesidad de insistir varias veces**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Un 48% de los encuestados cree que "casi siempre" el sistema permitirá resolver problemas sin necesidad de insistir reiteradamente, mientras que un 41% considera que "siempre" será eficiente en este aspecto. Un 11% tiene dudas y cree que solo ocurrirá "a veces". Esto refleja que, aunque la percepción general es positiva, aún hay usuarios que creen que podrían requerir múltiples intentos para solucionar sus problemas.

**Pregunta 20:** ¿Cree que los usuarios estarán satisfechos con la propuesta de un sistema de atención virtual?

**Tabla 27 Usuarios satisfechos con la propuesta**

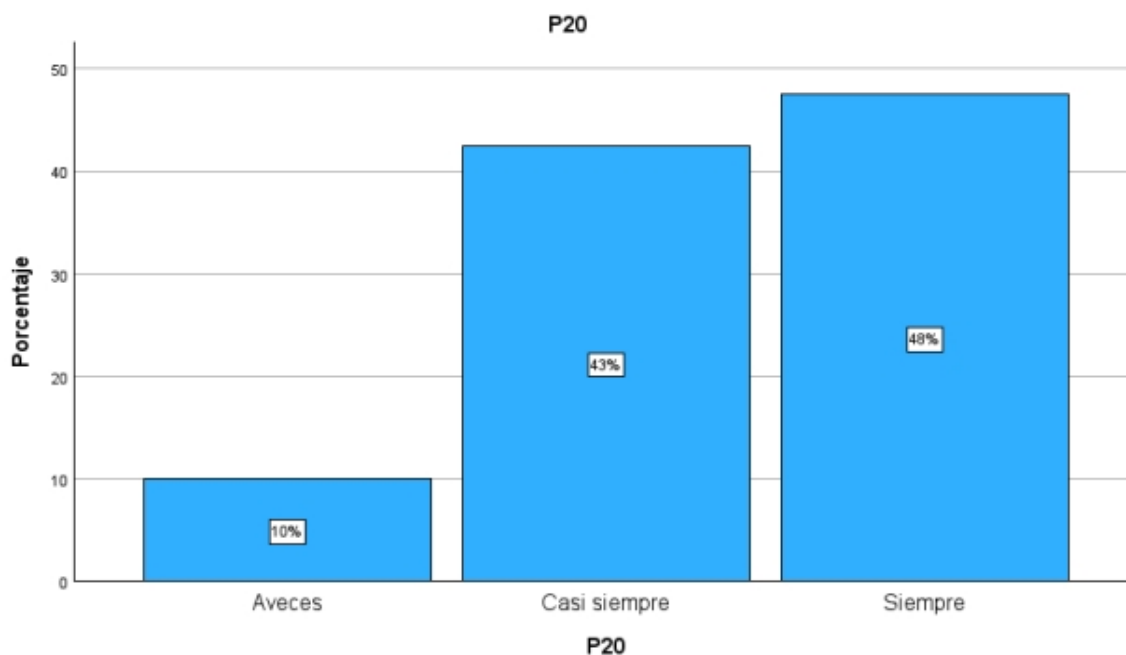
Usuarios contribuyentes

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	8	10%
	34	43%
	38	48%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 22 Satisfechos con el sistema**

Usuarios contribuyente



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados (48%) considera que "siempre" estarán satisfechos con el sistema, mientras que un 43% opina que "casi siempre" habrá satisfacción. Solo un 10% cree que la satisfacción del usuario solo se logrará "a veces". Estos resultados reflejan una alta expectativa de satisfacción entre los usuarios con la implementación del sistema de atención virtual.

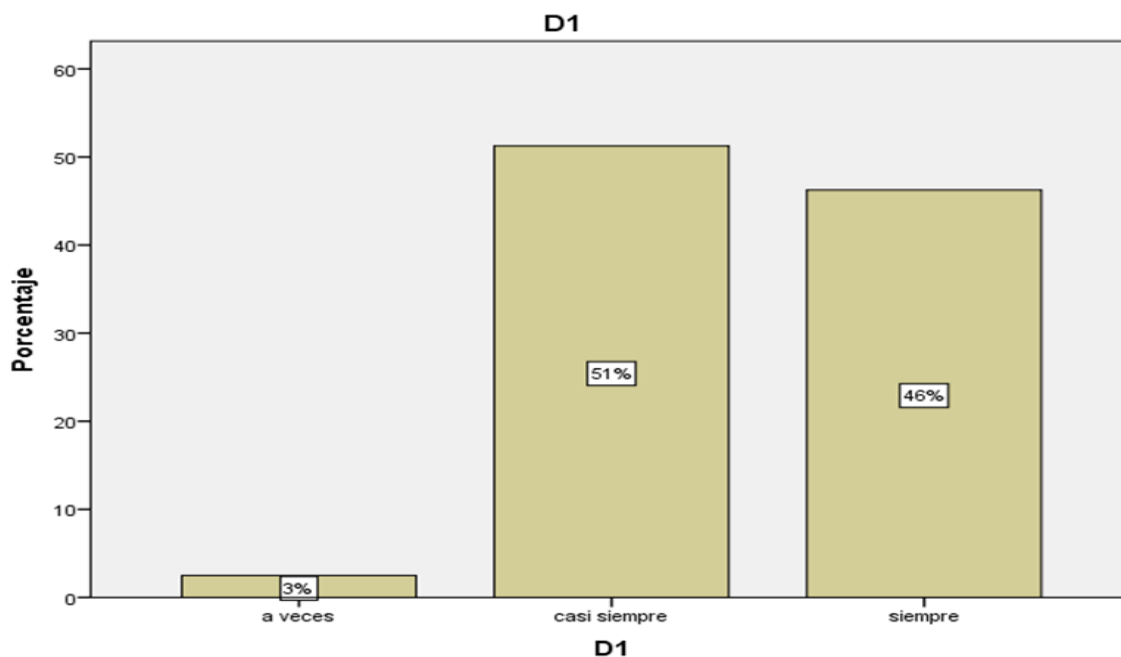
**Tabla 28 Gestión de trámites**

Dimensión 1: Eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	2	2%	2%
	Casi siempre	41	51%	54%
	Siempre	37	46%	100%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 23 Gestión de trámites y solicitudes**



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Se observa que, el 51% de los encuestados considera que el sistema de atención virtual "casi siempre" será eficiente en la gestión de trámites y solicitudes, mientras que un 46% opina que "siempre" lo será. Solo un 3% cree que la eficiencia del sistema se manifestará solo "a veces". Estos resultados reflejan una percepción ampliamente positiva respecto a la eficiencia operativa del sistema, lo cual es crucial para lograr una atención ágil y sin retrasos en los procesos administrativos municipales. La elevada expectativa de eficiencia valida el enfoque de transformación digital como estrategia para optimizar la atención ciudadana.

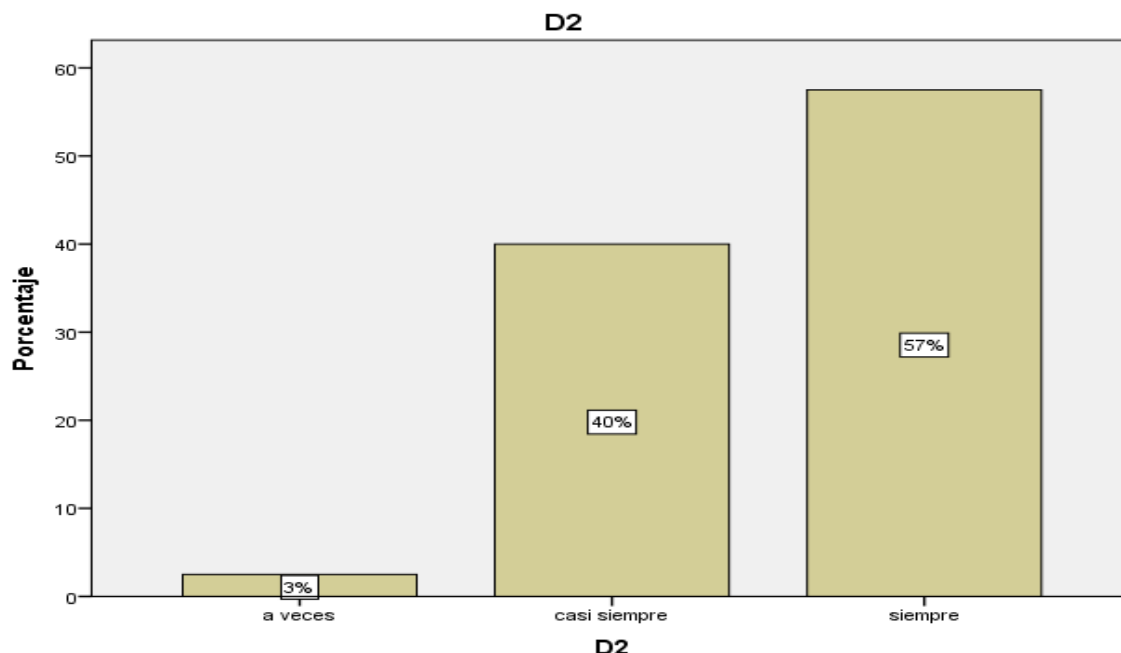
**Tabla 29 Resolver problemas**

Dimensión 2: Eficacia

		D2			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	2	2%	2%	2%
	Casi siempre	32	40%	40%	42%
	Siempre	46	57%	57%	100%
	<b>Total</b>	80	100%	100%	

**Figura 24 Resolviendo problemas de manera efectiva**

Dimensión 2: Eficacia



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados (57%) considera que el sistema de atención virtual "siempre" resolverá los problemas de manera efectiva, mientras que un 40% opina que esto ocurrirá "casi siempre". Solo un 3% piensa que sucederá "a veces". Estos resultados reflejan una alta confianza por parte de los usuarios en la capacidad del sistema para brindar soluciones efectivas y permanentes, lo cual es crucial para fomentar la percepción positiva del servicio.

**Tabla 30 Accesibilidad**

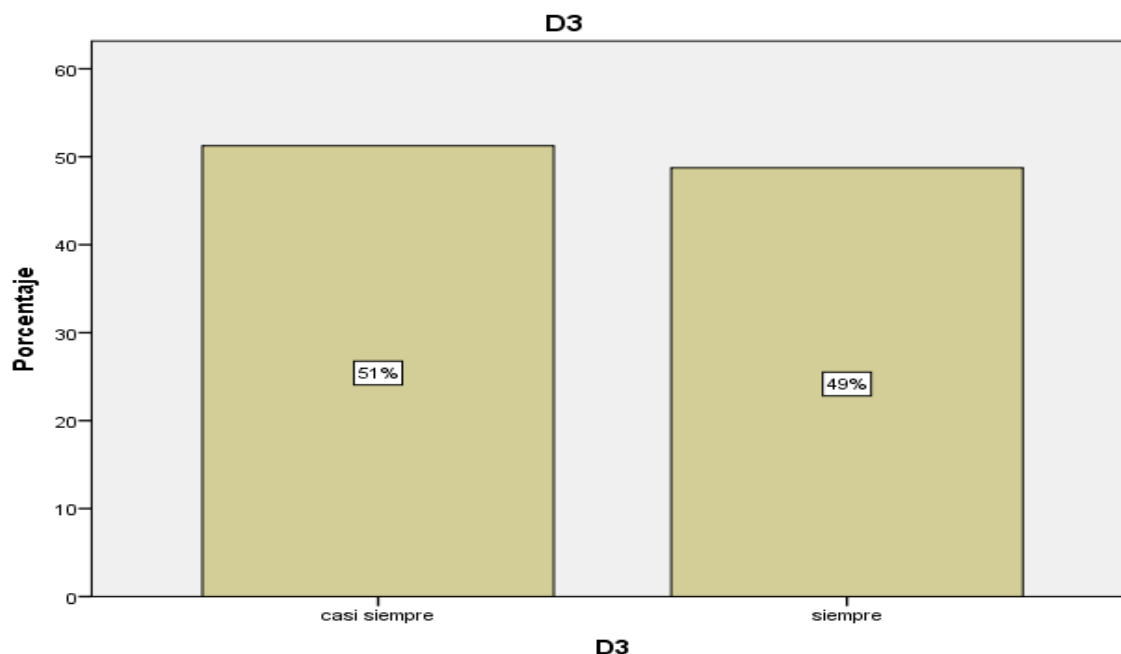
Dimensión 3: Recomendación y valor percibido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	41	51%	51%
	Siempre	39	49%	100%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 25 Accesibilidad para los contribuyentes**

Dimensión 3: Recomendación y valor percibido



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** El 51 % de los encuestados considera que el sistema será accesible para ellos "casi siempre", mientras que el 49 % restante afirma que podrá acceder sin dificultades "en todo momento". Este resultado refleja una percepción altamente positiva respecto a la accesibilidad del sistema, un aspecto clave para promover la inclusión digital, en especial entre los usuarios con escasa familiaridad con herramientas tecnológicas.

**Tabla 31 Servicio de calidad**

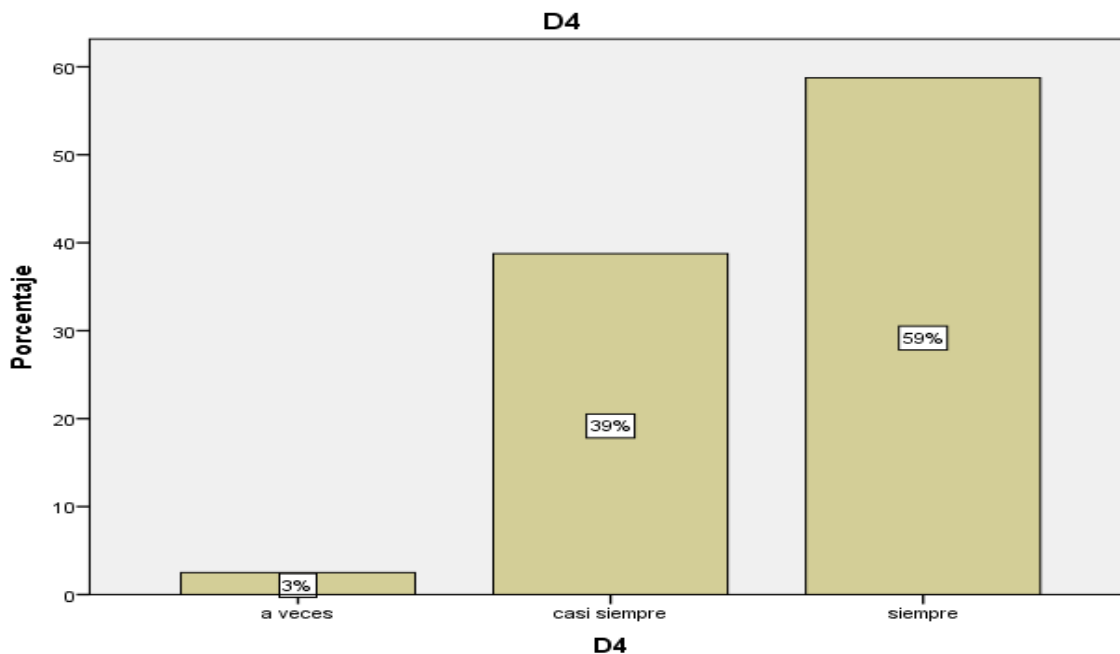
Dimensión 4: Accesibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	2	2%	2%
	Casi siempre	31	39%	41%
	Siempre	47	59%	100%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 26 Brindando servicio de calidad**

Dimensión 4: Accesibilidad



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** El 59% de los participantes considera que "siempre" se brindará un servicio de calidad con la propuesta del sistema, mientras que un 39% opina que esto ocurrirá "casi siempre". Solo un 3% cree que sucederá "a veces". Esto revela una alta expectativa de calidad en la atención proporcionada por el sistema, lo que refuerza la aceptación general del proyecto entre los contribuyentes.

**Tabla 32 Funciona adecuadamente**

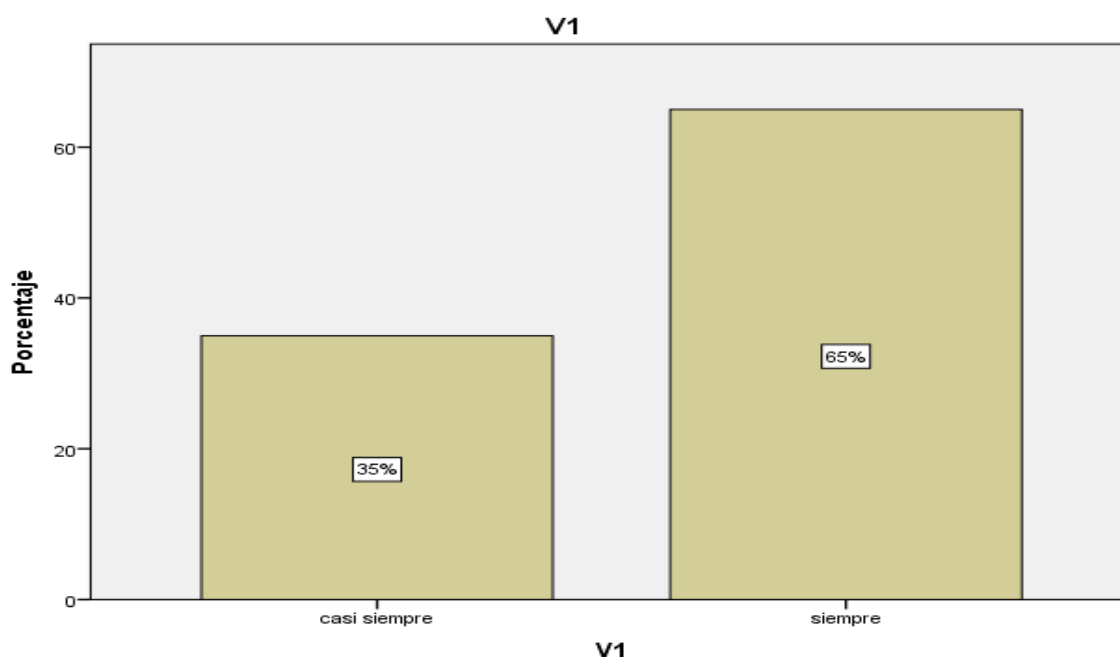
Variable 1: Implementación de un Sistema Virtual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casi siempre	28	35%	35%
	siempre	52	65%	100%
<b>Total</b>	80	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 27 El sistema funcionara adecuadamente**

Variable 1: Implementación de un Sistema Virtual



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** El 65% de los participantes afirma que "siempre" el sistema de atención virtual funcionará adecuadamente, mientras que un 35% considera que "casi siempre" cumplirá con su propósito. Esto demuestra un alto nivel de aceptación y optimismo respecto a la implementación del sistema, lo cual valida la viabilidad técnica y funcional del proyecto dentro del contexto municipal.

**Tabla 33 Reducción del tiempo de espera**

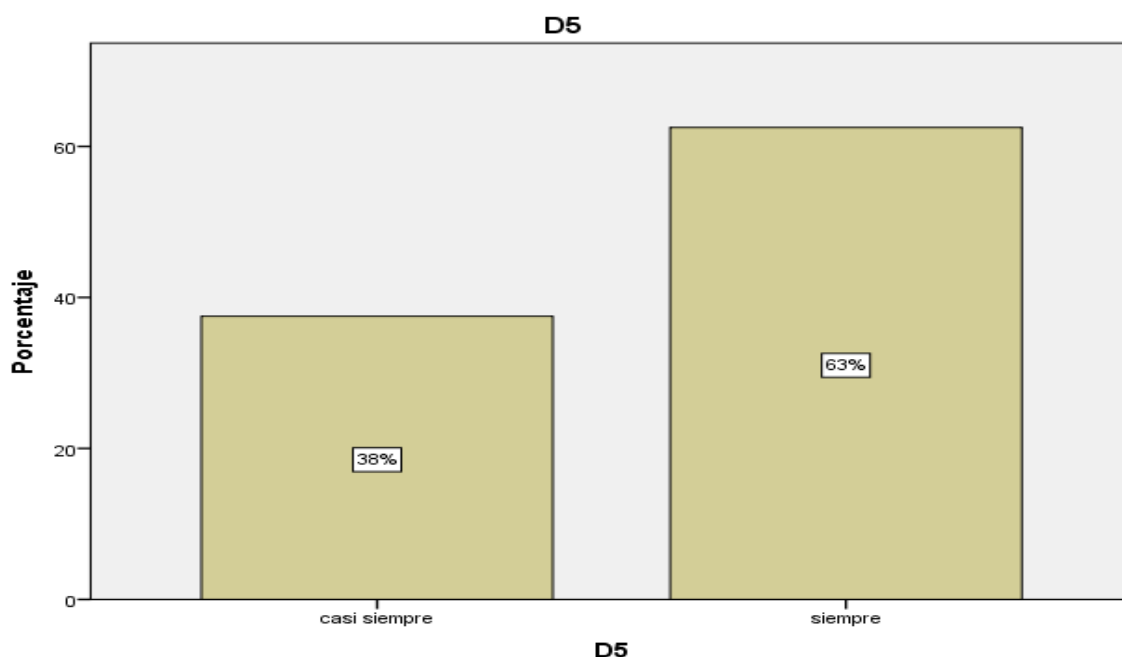
Dimensión 5: Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	30	38%	38%
	Siempre	50	62%	100%
<b>Total</b>	80	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 28 Reducir el tiempo de espera**

Dimensión 5: Calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Un 63% de los encuestados considera que el sistema "siempre" reducirá el tiempo de espera, y un 38% opina que "casi siempre" lo hará. Este resultado muestra una percepción muy positiva respecto a la eficiencia temporal del sistema virtual en comparación con los métodos tradicionales, lo cual podría traducirse en una mejora sustancial de la experiencia del usuario.

**Tabla 34 Resolución de problemas**

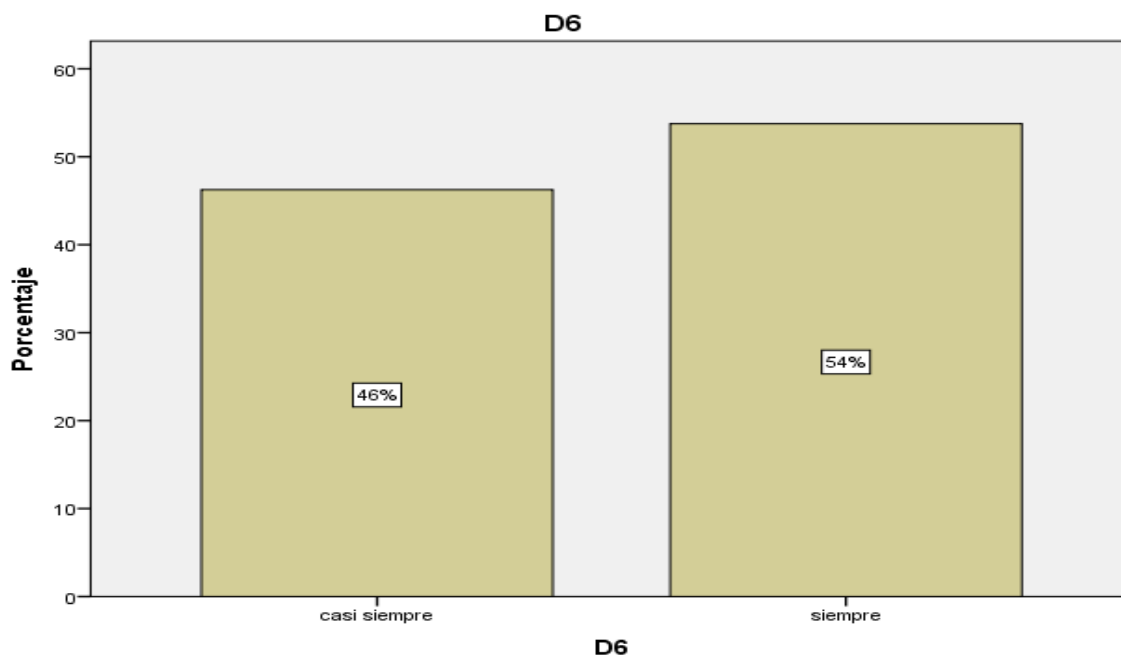
*Dimensión 6: Agilidad en atención*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	37	46%	46%
	Siempre	43	54%	100%
<b>Total</b>	80	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 29 Resolverá problemas eficazmente**

Dimensión 6: Agilidad en atención



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** El 54% de los encuestados considera que el sistema "siempre" resolverá los problemas eficazmente, mientras que un 46% opina que esto ocurrirá "casi siempre". No se registran respuestas en niveles de escepticismo. Esto confirma una alta confianza por parte de los usuarios en la capacidad del sistema para proporcionar soluciones rápidas y efectivas a sus necesidades.

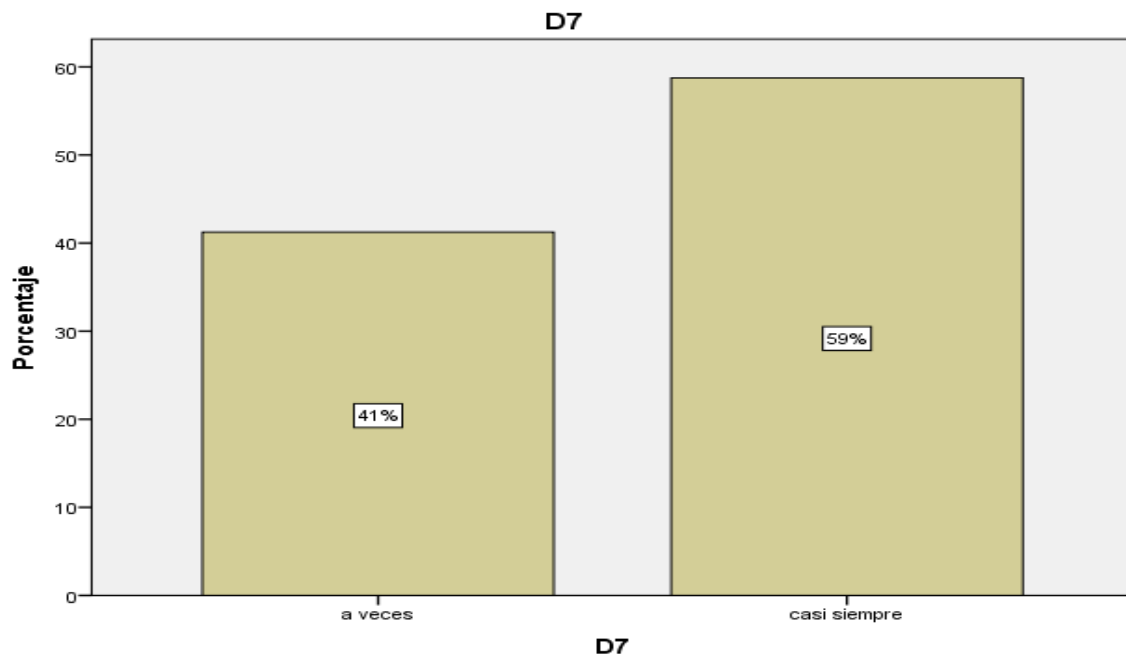
**Tabla 35 Satisfacción de la propuesta**

Dimensión 7: Resolución de problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	33	41%	41%	41%
	Casi siempre	47	59%	59%	100%
	<b>Total</b>	80	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 30 Satisfechos con la propuesta del sistema**



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Un 59% de los participantes cree que los usuarios estarán "casi siempre" satisfechos con la propuesta del sistema, mientras que un 41% opina que "a veces" se logrará esta satisfacción. Aunque la mayoría se muestra optimista, el porcentaje restante sugiere que aún hay un segmento de usuarios con dudas sobre la efectividad plena del sistema, lo cual debe ser considerado al momento de diseñar estrategias de mejora continua.

**Tabla 36 Satisfechos con la propuesta**

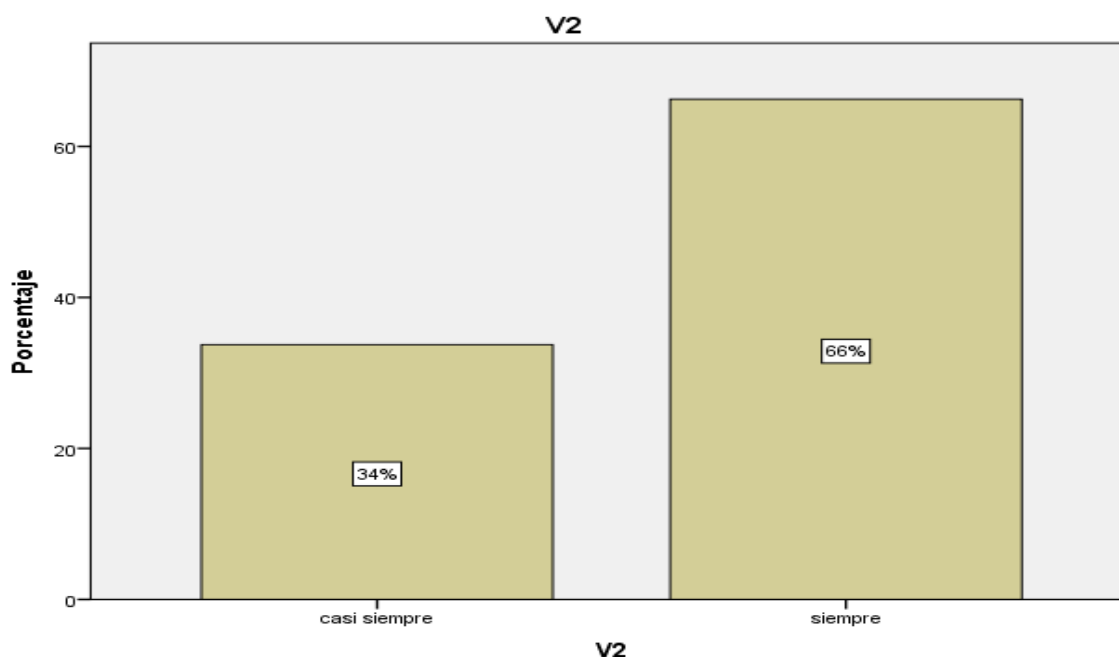
Variable 2: Satisfacción de Cliente

V2				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	27	34%	34%
	Siempre	53	66%	100%
<b>Total</b>	80	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 31 Satisfacción**

Variable 2: Satisfacción de Cliente



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** El 66% de los encuestados considera que "siempre" estará satisfecho con el sistema, y un 34% opina que "casi siempre" se alcanzará este nivel de satisfacción. Estos resultados reafirman que la propuesta genera una percepción muy positiva entre los ciudadanos, validando así su pertinencia como herramienta para mejorar la calidad del servicio público y la confianza institucional.

### Análisis de resultados inferenciales

No se contempla análisis inferencial porque no se ha planteado hipótesis de investigación en el presente proyecto de investigación.

## V. Sustento del Mercado

### 5.1. Alcance esperado del mercado

La presente propuesta plantea el desarrollo e implementación de un sistema digital de atención remota orientado a mejorar la experiencia de los contribuyentes que realizan trámites en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa. Esta iniciativa aborda dos

variables centrales: la atención virtual como herramienta tecnológica y la satisfacción del cliente como resultado clave en la gestión pública local. Su aplicación está enfocada exclusivamente al contexto distrital, particularmente en los contribuyentes de la zona de la urbanización Santa Cruz del distrito de Punta Hermosa, donde existe una alta afluencia de usuarios y limitaciones operativas en la atención presencial y virtual.

Se prevé que la propuesta logre, como principales resultados, una disminución significativa en los tiempos de espera, una mejor capacidad de respuesta institucional, y una interacción más fluida entre el ciudadano y la municipalidad. De manera complementaria, se espera una mejora en la percepción del servicio y un aumento en el cumplimiento tributario, al facilitarse los canales de pago y consulta.

Con base en estos efectos iniciales, se estima que el modelo pueda ser replicado en otros distritos de Lima Metropolitana, principalmente aquellos con similares características demográficas y desafíos de gestión ciudadana. A mediano plazo, esta solución podría escalar hacia un enfoque regional, mediante su integración en redes municipales interconectadas. Finalmente, si se logra demostrar su efectividad y adaptabilidad, podría formar parte de una política nacional orientada a la modernización digital de los gobiernos locales, con posibilidad de implementación en otros contextos latinoamericanos que compartan problemáticas de acceso y eficiencia administrativa.

## **5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial**

La propuesta de implementación del sistema de atención virtual se orienta a un grupo diverso de usuarios que interactúan regularmente con la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, ya sea como personas naturales o jurídicas. A continuación, se presenta el análisis del contexto del mercado y la caracterización de los clientes potenciales.

### **Contexto de mercado**

**Tabla 37: Contexto de mercado**

<b>Elementos</b>	<b>Descripción</b>
------------------	--------------------

Competidores	Empresas proveedoras de soluciones tecnológicas enfocadas en atención virtual para entidades públicas, tales como Aiontech, GMD, Everis Perú, TIVIT, entre otras. Estas compañías ofrecen servicios de desarrollo de plataformas digitales, soporte técnico, automatización de procesos y sistemas de gestión de trámites ciudadanos. Representan una competencia directa como desarrolladores que pueden ofrecer soluciones similares a otras municipalidades.
Proveedores	No cuenta con proveedores en la actualidad. XYZ (verídicos-reales, no ficticios).
Canales de venta	La propuesta del sistema de atención virtual no está sujeto a generar ventas, es un beneficio para mejorar la calidad del servicio de la municipalidad hacia los contribuyentes. Definir si el canal es análogo (tradicional) o digital.
Estrategias de publicidad	El sistema se difundirá y operará principalmente por canales digitales: sitio web institucional, correo electrónico, redes sociales oficiales y banners en sitios estratégicos dentro del distrito.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** La tabla presenta una síntesis de los elementos fundamentales del entorno de aplicación del sistema de atención virtual. En ella se identifican como actores clave a empresas proveedoras de soluciones tecnológicas orientadas a la atención ciudadana, las cuales representan una competencia directa en el diseño y desarrollo de plataformas digitales. Asimismo, se destaca la posibilidad de establecer alianzas con proveedores especializados, lo que permitiría asegurar la sostenibilidad técnica del proyecto. Si bien no existen canales de venta tradicionales debido a la naturaleza no comercial del servicio, se prioriza el uso de medios digitales institucionales para su difusión. Estos canales cumplen una función estratégica en la promoción del sistema, facilitando el acceso e interacción de los contribuyentes con los servicios municipales de forma remota, eficiente y segura.

### Clientes potenciales

**Tabla 38: Clientes potenciales**

Elementos	Descripción
Industria	Administración pública, específicamente en el ámbito local y municipal.
Tipo de entidad	Gobierno local autónomo con funciones normativas, administrativas y de prestación de servicios públicos a nivel distrital.
Presupuesto institucional	Varía anualmente según asignaciones del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF); orientado a servicios, infraestructura y modernización administrativa.

Cantidad trabajadores	Aproximadamente entre 574 servidores municipales distribuidos en áreas como desarrollo urbano, desarrollo humano, rentas, mesa de partes, atención al ciudadano, entre otras.
Ubicación de la entidad y sedes	Av. Sunset N° 1141 Sede central de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa. Con sedes en Av. García Rada y Calle Punta Sal (Servicios a la Ciudad).

Fuente: Elaboración propia.

### 5.3. Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio

#### 5.3.1. Diagnóstico situacional

En análisis FODA de la propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la municipalidad distrital de punta Hermosa, 2025, se visualiza en la Tabla 38.

**Tabla 39 FODA**

*Análisis FODA de la propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la municipalidad distrital de punta Hermosa.*

<b>Análisis</b>	<b>Descriptor</b>
<b>Fortaleza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta orientada a resolver una necesidad real e insatisfecha en la atención ciudadana.</li> <li>Mejora significativa en la accesibilidad y disponibilidad del servicio mediante un canal virtual institucional.</li> <li>Posibilita la automatización de respuestas, trámites y validaciones.</li> <li>Refuerza la imagen institucional como entidad moderna, cercana y orientada al ciudadano.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas nacionales y locales que fomentan la transformación digital en la administración pública.</li> <li>Posibilidad de escalar la propuesta hacia otros servicios municipales o incluso integrarse con plataformas nacionales de gobierno digital.</li> <li>Acceso a financiamiento o asistencia técnica para proyectos de digitalización desde el Estado o cooperación internacional.</li> <li>Mayor predisposición de la ciudadanía a usar servicios digitales para ahorrar tiempo.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No existe un sistema de atención virtual formal; solo se cuenta con teléfono celular denominado “Aló Rentas”, atendido por un solo asistente sin exclusividad ni protocolos.</li> <li>La atención remota funciona únicamente por WhatsApp y en función del tiempo libre del personal.</li> <li>Existen constantes quejas en la atención presencial (falta de atención durante refrigerios, exigencia del DNI físico, y lentitud en el servicio).</li> <li>No se realiza seguimiento ni se registran las consultas, lo que impide control, trazabilidad y mejora continua.</li> </ul>

---

<b>Amenazas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Riesgo de saturación de consultas si no se cuenta con personal capacitado o infraestructura adecuada.</li><li>• Resistencia al cambio por parte de trabajadores.</li><li>• Expectativas elevadas por parte del ciudadano, lo cual puede derivar en frustración si la implementación no es adecuada.</li><li>• Riesgos de ciberseguridad si no se implementan medidas de protección de datos.</li></ul>
-----------------	--

---

Fuente: Elaboración propia.

### **5.3.2. Propuesta de valor**

La propuesta de valor consiste en brindar una plataforma de atención virtual accesible las 24 horas del día, desde cualquier dispositivo con conexión a internet, que permita realizar trámites, pagos y consultas sin necesidad de acudir físicamente a la municipalidad. Se prioriza la experiencia del usuario, con una interfaz intuitiva, tiempos de respuesta cortos, soporte técnico en línea y retroalimentación continua. Esta propuesta promueve un gobierno local más cercano, eficiente e innovador, alineado con los principios de transformación digital y servicio al ciudadano.

### **5.3.3. Fuentes de ingresos**

Los contribuyentes estarán más motivados a cumplir con sus obligaciones tributarias si cuentan con un sistema de atención virtual que agilice los trámites, ofrezca mayor accesibilidad y elimine la necesidad de acudir presencialmente a las oficinas municipales, lo que se traduce en ahorro de tiempo y mayor comodidad para el usuario. Actualmente, los pagos por arbitrios municipales, impuestos prediales u otro pago con relación a los tributos, se realizan de forma obligatoria, pero en muchos casos se posterga o se evita por la complejidad del proceso presencial y la insatisfacción con el servicio recibido. En la mayoría de los casos, estos pagos se efectúan en efectivo o con tarjeta, directamente en ventanilla, lo que genera colas y traslados innecesarios. Sin embargo, los contribuyentes, tanto personas naturales como jurídicas, preferirían contar con medios digitales de pago, como transferencias bancarias, pasarelas en línea o aplicativos móviles, que les permitan cumplir con sus obligaciones desde cualquier lugar y en cualquier momento, sin depender del horario de atención presencial.

#### **5.3.4. Canales de distribución**

Con el objetivo de asegurar una cobertura eficiente y de amplio alcance, la implementación del sistema de atención virtual se llevará a cabo mediante plataformas digitales oficiales y de fácil acceso, como el portal web institucional de la municipalidad. La difusión del sistema se realizará mediante canales digitales ya familiarizados por la comunidad, como las redes sociales institucionales, el correo electrónico y los mensajes directos, los cuales favorecen una comunicación fluida con la administración municipal. A través de estos medios, los contribuyentes podrán realizar trámites, efectuar pagos y resolver consultas de forma rápida, sin necesidad de acudir físicamente a las oficinas. Esta modalidad no solo permitirá una atención más personalizada y respuestas en tiempo real, sino que también fortalecerá el vínculo entre la ciudadanía y el gobierno local, aumentando la confianza en la gestión pública. Además, al sustituir mecanismos tradicionales, la estrategia digital se presenta como una opción más rentable, al reducir costos operativos y logísticos asociados a la atención presencial, consolidándose, así como una alternativa eficaz para una administración pública más moderna.

**Redes Sociales:** Se utilizarán plataformas como Facebook e Instagram para difundir el sistema de atención virtual, a través de publicaciones programadas y publicidad pagada con segmentación geográfica enfocada en Lima Sur, especialmente en Punta Hermosa. Esta estrategia permitirá llegar con precisión a los contribuyentes del distrito, generando mayor visibilidad e interacción con el servicio municipal digital.

**Mailing:** Se aplicará una estrategia de correos electrónicos dirigida a los contribuyentes registrados en la base de datos de la municipalidad. Estos mensajes servirán para informar sobre la disponibilidad del sistema, fechas clave para trámites o pagos, y también funcionarán como recordatorios automáticos para mantener activo el contacto con el ciudadano.

Se concluye que el canal de distribución será directo, mediante medios electrónicos como redes sociales y correo electrónico. Esta modalidad asegura eficiencia, bajo costo y una mayor conexión con los usuarios, quienes podrán acceder al sistema virtual desde sus propios dispositivos, sin necesidad de acudir presencialmente a las oficinas municipales.

### **5.3.5. Estrategia de penetración en el mercado**

Para lograr que los contribuyentes adopten el sistema de atención virtual, se desarrollarán acciones orientadas a informar y familiarizar a la población con su uso. Se brindarán orientaciones presenciales en puntos municipales y espacios comunitarios, así como tutoriales accesibles desde medios digitales, mostrando de forma clara los beneficios del sistema en términos de ahorro de tiempo y simplificación de trámites. La estrategia de difusión combinará el uso de canales digitales y soportes físicos, dando prioridad a publicaciones segmentadas en redes sociales y comunicaciones directas vía correo electrónico. Esta acción se complementará con carteles y avisos impresos colocados en puntos estratégicos del distrito, como los accesos a la municipalidad, parques y centros de abasto. Al tratarse de un servicio gestionado directamente por la administración local, no se contempla su intermediación a través de terceros. Sin embargo, se prevé la participación activa de actores comunitarios, tales como juntas vecinales y representantes de ollas comunes, quienes, por su cercanía con la ciudadanía, facilitarán la difusión del sistema y contribuirán a generar mayor aceptación respecto a los nuevos procedimientos implementados.

**Corto plazo:** En la etapa inicial se orientarán los esfuerzos a la difusión del sistema de atención virtual entre los contribuyentes, empleando estrategias tanto digitales como presenciales. Se instalarán módulos informativos en espacios públicos del distrito, se elaborarán contenidos explicativos en formato de tutorial que serán compartidos mediante redes sociales, y se enviarán mensajes institucionales por correo electrónico. Esta fase

buscará generar un primer acercamiento al funcionamiento del sistema, fomentando su conocimiento y promoviendo su uso entre ciudadanos y entidades del ámbito local.

**Mediano plazo:** Con el incremento progresivo del uso de la plataforma se intensificará la interacción digital mediante mejoras en el entorno virtual, incorporando herramientas como asistentes automatizados, formularios interactivos y canales de soporte con atención en tiempo real. Estas innovaciones permitirán que los contribuyentes realicen trámites y pagos de manera remota, eliminando la necesidad de acudir físicamente a las oficinas municipales. Esta fase tendrá como objetivo consolidar la confianza de los usuarios y fortalecer su vínculo con el sistema, favoreciendo su uso sostenido y continuo en el tiempo.

**Largo plazo:** En una fase más avanzada del proyecto, se prevé el desarrollo e integración de soluciones tecnológicas de mayor complejidad que consoliden la plataforma como el canal principal de comunicación entre la ciudadanía y la municipalidad. Estas innovaciones incluirán la generación de reportes personalizados, el seguimiento detallado del estado de los trámites en tiempo real y la activación de notificaciones automáticas. Con estas mejoras se aspira a fortalecer la relación con los contribuyentes y promover una cultura organizacional basada en la atención digital, orientada a la eficiencia operativa y a la sostenibilidad institucional.

### **5.3.6. Actividades productivas propias y externas**

La estrategia de inserción del sistema en la comunidad incluirá acciones de comunicación dirigidas a distintos segmentos de la población. Se emplearán redes sociales, recursos educativos de fácil acceso y actividades presenciales en espacios públicos del distrito, con el propósito de acompañar a los ciudadanos desde las etapas iniciales del proceso de adopción tecnológica. Para consolidar la relación entre la municipalidad y los usuarios, se habilitarán canales digitales de consulta permanente, se

recopilará retroalimentación a través de formularios virtuales y se incentivará la interacción mediante medios institucionales.

Si bien la iniciativa no tiene fines comerciales, la implementación del sistema contribuirá a fortalecer la recaudación municipal al facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Esto será posible gracias a la reducción de barreras operativas, la automatización de recordatorios y la disponibilidad continua del servicio, lo cual favorecerá una gestión pública más eficiente y sostenible.

### **5.3.7. Alianzas**

La ejecución del sistema virtual estará respaldada por proveedores especializados en tecnología, entre los que se incluirán empresas dedicadas al desarrollo de plataformas digitales, servicios de alojamiento web con estándares de seguridad adecuados y soporte técnico orientado a entornos institucionales. Estos aliados estratégicos serán fundamentales para garantizar la implementación efectiva de la solución propuesta, así como su operatividad continua y segura en el contexto de la gestión pública. Por otro lado, se establecerán vínculos de colaboración con entidades como programas de transformación digital del Estado, instituciones educativas con experiencia en innovación pública, y organizaciones comunitarias que faciliten la difusión, orientación y contacto directo con los contribuyentes. Estas alianzas permitirán no solo fortalecer la infraestructura técnica, sino también asegurar un proceso de adaptación progresiva y acompañada por actores con llegada efectiva a la población.

## **VI. Conclusiones y recomendaciones**

### **6.1. Conclusiones**

#### **6.1.1. Conclusiones generales**

Se concluye que sí es viable la propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025; porque, tras el análisis realizado, se

evidenció que la mayoría de usuarios presentan una alta disposición a utilizar canales digitales para sus trámites municipales, valoran la rapidez en la atención y demandan soluciones accesibles que eliminen las limitaciones del modelo presencial. Los resultados obtenidos permiten concluir que la digitalización del servicio contribuiría significativamente al incremento de la eficiencia administrativa, facilitaría el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes y reforzaría la percepción de calidad en la atención brindada por la administración municipal.

### **6.1.2. Conclusiones específicas**

#### **Conclusión específica 1**

Se concluye que sí es viable la propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la calidad del servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa en el año 2025. Esta afirmación se sustenta en los resultados obtenidos, los cuales evidencian una alta aceptación por parte de los usuarios, quienes perciben mejoras sustantivas en dimensiones clave como la eficiencia operativa, la rapidez en la atención y la accesibilidad del servicio. Asimismo, el estudio pone en evidencia la existencia de capacidades técnicas y operativas adecuadas para desarrollar e implementar dicha solución, lo que respalda su factibilidad como una estrategia efectiva y sostenible dentro del marco de la gestión pública local.

#### **Conclusión específica 2**

Se concluye que sí es viable la propuesta de implementación de un sistema de atención virtual en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa para optimizar los tiempos de respuesta percibidos por los usuarios; porque los resultados obtenidos evidencian una mejora significativa en la rapidez del servicio, aspecto valorado positivamente por los ciudadanos, quienes destacan la posibilidad de realizar sus trámites de forma ágil y sin necesidad de desplazarse físicamente. Esta percepción favorable contribuye al

fortalecimiento de una gestión municipal más eficiente, oportuna y alineada con las exigencias de una ciudadanía cada vez más digitalizada.

### **Conclusión específica 3**

Se concluye que sí es viable la propuesta de implementación de un sistema de atención virtual en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa para mejorar la resolución de problemas en los usuarios; porque los hallazgos evidencian que los ciudadanos perciben esta herramienta como un medio efectivo para obtener respuestas claras, oportunas y personalizadas. Asimismo, el sistema contribuiría a una atención continua y a la reducción de la necesidad de gestiones presenciales, fortaleciendo la capacidad institucional para resolver de manera eficiente las consultas y trámites de la población.

## **6.2. Recomendaciones**

### **6.2.1. Recomendación general**

Se sugiere que la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa avance con la adopción e implementación del sistema de atención virtual propuesto, orientando su desarrollo hacia un diseño centrado en las necesidades del ciudadano. Es igualmente fundamental garantizar la capacitación técnica del personal encargado de su operatividad y fomentar la integración del sistema con plataformas de pago digital. Todo ello deberá enmarcarse dentro de una política pública integral que promueva la modernización de la gestión municipal de forma sostenible, eficiente y accesible para la población.

### **6.2.2. Recomendaciones específicas**

#### **Recomendación específica 1**

Se plantea como recomendación inicial la puesta en marcha de una estrategia de sensibilización y formación orientada a los contribuyentes, con el propósito de facilitar su adaptación al sistema virtual, promover su uso adecuado y fortalecer la confianza en esta nueva modalidad de atención ciudadana.

### **Recomendación específica 2**

Se sugiere la conformación de vínculos estratégicos con entidades tecnológicas especializadas, instituciones de educación superior y organismos del sector público, con el objetivo de contar con el respaldo técnico necesario, recibir orientación en materia de transformación digital y establecer mecanismos de evaluación que garanticen una implementación eficiente y de calidad del sistema propuesto. Estas alianzas permitirán enriquecer el proceso con conocimientos actualizados, promover la innovación en la gestión pública y asegurar la sostenibilidad del proyecto en el mediano y largo plazo.

### **Recomendación específica 3**

Se recomienda realizar una evaluación periódica del sistema, considerandos indicadores clave como el nivel de satisfacción del usuario, la frecuencia de uso, la reducción de quejas o reclamos y la mejora en la recaudación tributaria. Estos elementos permitirán monitorear el desempeño de la plataforma, identificar áreas de mejora y realizar los ajustes necesarios que aseguren su efectividad operativa y su sostenibilidad a lo largo del tiempo.

## VII. Referencias bibliográficas

- Aliaga. (2019) Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú  
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/646a7f7f-0dba-4ea9-a8d3-ba53990d488f>
- Álvarez. (2022). Calidad del servicio de atención en mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en la Defensa Pública – Sede Santa Anita.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/102956>
- Arrieta, F. (s.f.). Calidad en el sector público: La importancia de implementar la norma ISO 9001 en las municipalidades.  
<https://www.parlamentario.com/2024/08/02/calidad-en-el-sector-publico-la-importancia-de-implementar-la-norma-iso-9001-en-las-municipalidades/>
- Arriola. (2023). Relación entre la Calidad de Servicio Municipal y Satisfacción del Usuario de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.  
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/13197>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). "Plan Operativo Institucional (POI) 2021". <https://storage.servir.gob.pe/transparencia-plan-estrategico/OPP-2021-Informe-PEI-Anual2.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). "Modernización del Estado y transformación digital". <https://www.iadb.org/es/quienes-somos/temas/modernizacion-del-estado>
- Calvo Viota, A. y Parratt Fernández, S. (2021). Transformación digital y calidad periodística: el caso de *elpais.com*. *Doxa Comunicación*, 32, pp. 305-326.  
<https://doi.org/10.31921/doxacom.n32a15>

Carrasco (2020) Tecnologías de interacción digital como herramientas de innovación para una gestión local moderna: estudio de caso de las Municipalidades de Santiago y Las Condes.  
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/178490>

Centeno Morán & Tapia Alarcón (2024). Los recursos tecnológicos y su incidencia en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Tranespecargo S.A. de la Ciudad de Portoviejo.  
<http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/3509/1/ADM.EM.P.2024-006.pdf>

CEPAL. "Tecnologías digitales para un nuevo futuro".  
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/879779be-c0a0-4e11-8e08-cf80b41a4fd9/content>

Cisneros (2021). Aplicación Web para Reporte y Seguimiento de Denuncias en el GAD Municipal de Salinas mediante la Implementación de un Chatbot Multilinguaje como Asistente Virtual.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6582>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). "Un camino digital para el desarrollo sostenible de América Latina y el Caribe". [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48460/S2200899\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48460/S2200899_es.pdf)

Córdoba (2022) Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa Open Market, Tarapoto, 2022  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95322>

Cortés y Cardona (2015) Gobierno electrónico en América Latina: revisión y tendencias <https://books.scielo.org/id/42hrr>

**Propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025.**



Cristia, J. P., & Vlaicu, R. (2022). *Digitalizar los servicios públicos: oportunidades para*

*América Latina y el Caribe* <https://flagships.iadb.org/es/MicroReport/digitalizar-los-servicios-publicos-oportunidades-para-america-latina-y-el-caribe>

De Ministros, del C. (s/f). Secretaría de. Gob.pe. Recuperado el 26 de septiembre de 2024, de

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/6F9EF83E3D7C2AF05257B960078E27B/\\$FILE/1\\_pdfsam\\_Manual\\_PCM\\_Web.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/6F9EF83E3D7C2AF05257B960078E27B/$FILE/1_pdfsam_Manual_PCM_Web.pdf)

ESAN (2024) Desafíos de la implementación del gobierno digital en las municipalidades

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/desafios-de-la-implementacion-del-gobierno-digital-en-las-municipalidades>

Flores (2022) Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la

Empresa Casa Blanca

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11329/1/IV\\_FCE\\_318\\_TE\\_Flores\\_Vega\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11329/1/IV_FCE_318_TE_Flores_Vega_2022.pdf)

Gómez (2022) Transformación Digital en las Organizaciones

<https://editorial.urosario.edu.co/catalog/product/view/id/6982/s/qpd-transformacion-digital-en-las-organizaciones-9789587848342-6276a6efa4125/>

Honores (2021) Gobierno Electronico Hacia una Tecnologia humana, democratica

y transparente

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10499/2/UC\\_Li\\_Gobierno\\_electronico\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10499/2/UC_Li_Gobierno_electronico_2021.pdf)

Huamán Silva, J. K., & Sandoval Arias, C. A. (2021). Implementación de un sistema

de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa

Especialista, Lima.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88740/Huamá>

[n\\_SJK-Sandoval\\_ACA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88740/Huamá_n_SJK-Sandoval_ACA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15ª ed.). Pearson Education.

<https://students.aiu.edu/submissions/profiles/resources/onlineBook/S3D7W>

[4\\_Marketing\\_Management.pdf](#)

Kowalski, Esteve & Mikhaylov (2017). Application of Natural Language Processing to Determine User Satisfaction in Public Services.

<https://arxiv.org/pdf/1711.08083>

Ledahawsky (2022) Transformación digital y su impacto en el rendimiento laboral <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/525551/retrieve>

Morte-Nadal y Esteban-Navarro (2022). La administración pública latinoamericana no cuenta con los recursos humanos suficientes y capacitados para la gestión de los servicios públicos digitales.

<https://gestion.espe.edu.pe/index.php/revista/article/download/71/446>

Muñoz (2023). Eficacia de mesa de partes virtual y su incidencia en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de Lima, 2022.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/116814>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). "Digital Government Index". [https://www.oecd.org/en/publications/digital-](https://www.oecd.org/en/publications/digital-government-index_4de9f5bb-en.html)

[government-index\\_4de9f5bb-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/digital-government-index_4de9f5bb-en.html)

PCM. "Normativa sobre Transformación Digital".

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/colecciones/147-normativa-sobre-transformacion-digital>

Picallo (2021) Información, la transparencia y la atención al ciudadano en la Administración autonómica de Galicia.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=306177>

Pradnyadewi, L. P. A., & Giantari, I. G. A. K. (2022). Effect of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Tokopedia Customers in Denpasar. *European Journal of Business and Management Research*, 7(2)

[https://www.researchgate.net/publication/359771950\\_Effect\\_of\\_E-Service\\_Quality\\_on\\_Customer\\_Satisfaction\\_and\\_Customer\\_Loyalty\\_on\\_Tokopedia\\_Customers\\_in\\_Denpasar](https://www.researchgate.net/publication/359771950_Effect_of_E-Service_Quality_on_Customer_Satisfaction_and_Customer_Loyalty_on_Tokopedia_Customers_in_Denpasar)

Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). "Cómo implementar el Gobierno Digital en las entidades públicas". [www.gob.pe/39072-como-implementar-el-gobierno-digital-en-las-entidades-publicas](http://www.gob.pe/39072-como-implementar-el-gobierno-digital-en-las-entidades-publicas)

Ramírez (2023) La Satisfacción del cliente Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CLICK AND COLLECT DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL EN LIMA METROPOLITANA

[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18425/T018\\_72188771\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18425/T018_72188771_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rivera (2018) Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Consorcio Fredy <https://hdl.handle.net/20.500.13067/826>

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2005). Comportamiento del consumidor (8ª ed.). Pearson Educación.

<https://psicologadelconsumidor.files.wordpress.com/2016/04/comportamiento-del-consumidor-schiffman-10edi.pdf>

SERVIR. "Gestión del Rendimiento - GDR". <https://www.servir.gob.pe/gestion-del-rendimiento/>

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/255705/Ley%20N%C2%BA%2027972%20.pdf.pdf?v=1613145670>

Tello (2023). Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023 [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121575/Acosta\\_TGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121575/Acosta_TGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Thomburne (2017) NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LEALTAD DEL CLIENTE Y SU IMPACTO EN LA CONTRATACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN EN LIMA: 2017 [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3085/thomburne\\_cdb.pdf](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3085/thomburne_cdb.pdf)

Villarreal (2018) Brecha Digital, una problemática que requiere una solución integral <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/8431/1/brecha-digital-problematica-solucion.pdf>

Zendesk. (2023). 3 Steps to Achieving Customer Satisfaction & Loyalty. <https://www.zendesk.es/blog/3-steps-achieving-customer-satisfaction-loyalty/>

## VIII. Anexos

### 8.1. Informe Turnitin

#### CARLA LARA CARHUAMACA

#### Modelo de estructura 21-07.docx

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

##### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
tsoid:30163:475923064

Fecha de entrega  
24 jul 2025, 12:10 a.m. GMT-5

Fecha de descarga  
24 jul 2025, 4:41 p.m. GMT-5

Nombre de archivo  
Modelo de estructura 21-07.docx

Tamaño de archivo  
1.4 MB

119 Páginas

22.730 Palabras

135.139 Caracteres

#### 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

##### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Textocitado

##### Fuentes principales

25%	Fuentes de Internet
8%	Publicaciones
20%	Trabaja(s) entregado(s) (trabaja(s) del estudiante)

##### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguir de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo. Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problema. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Lara Carhuamaca  
Carla  
(Autor)



Ampuero Leandro  
Wilman Eduardo  
(Autor)



Quijano Aranibar  
Ivan Ernesto  
(Asesor)

**Propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025.**



## **8.2. Registro de impacto y resultados**

**Tipo de documento:** Trabajo de investigación

### **Título del Trabajo de Investigación o Tesis**

“Propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025.”

### **Integrantes:**

**1. Ampuero Leandro, Wilman Eduardo**

**2. Lara Carhuamaca, Carla**

**Asesor:** Quijano Aranibar, Ivan Ernesto.

### **Impacto de la investigación**

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

La presente investigación genera un impacto relevante en la gestión pública distrital, específicamente en el uso de herramientas digitales para la mejora del servicio al contribuyente con un enfoque tecnológico y social, la propuesta permite modernizar los canales de atención ciudadana, reducir tiempos de espera y mejorar la calidad del servicio contribuyendo a la accesibilidad de los trámites municipales, promueve la inclusión digital y fortalece la confianza entre la ciudadanía y la institución pública. A nivel institucional, representa una oportunidad para optimizar recursos y avanzar hacia una administración más eficiente y orientada al ciudadano.

### **Resultado del proceso de investigación**

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

**Propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025.**



Los resultados obtenidos, a partir del análisis de las encuestas aplicadas a 80 contribuyentes, evidencian una percepción altamente favorable respecto a la implementación de un sistema de atención virtual, ya que más del 90% de los participantes manifestaron que esta solución permitiría una reducción significativa en los tiempos de atención, una mejora significativa en la resolución de problemas y una mayor accesibilidad a los servicios municipales. Además, se identificó una alta disposición a utilizar y recomendar el sistema, lo cual confirma su pertinencia y aceptación en el contexto local, hallazgos que respaldan la viabilidad de la propuesta como una herramienta útil para modernizar y mejorar la calidad del servicio público distrital.

### 8.3. Matriz de consistencia

Título: Propuesta de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>Variable 1:</b> Implementación de un sistema de Atención Virtual  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Accesibilidad</li> </ul> <b>Variable 2:</b> Satisfacción del Cliente  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del Servicio</li> <li>• Tiempo de Respuesta</li> <li>• Resolución de Problemas</li> </ul>	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada  <b>Diseño de Investigación:</b> No experimental de corte transversal  <b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo	<b>Población:</b> 1000 contribuyentes de la urb. Santa Cruz que tributan en la Municipalidad de Punta Hermosa, 2025.  <b>Muestra:</b> 80 contribuyentes de la urb. Santa Cruz que tributan en la Municipalidad de Punta Hermosa, 2025.
¿Es viable la propuesta implementación de un <b>sistema de atención virtual</b> para mejorar la <b>satisfacción del cliente</b> en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025?	Conocer si es viable la propuesta de implementación de un <b>sistema de atención virtual</b> para mejorar la <b>satisfacción del cliente</b> en contribuyentes de la Municipalidad de Punta Hermosa, 2025.	No requiere.			
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>			
¿Es viable la propuesta de implementación de un <b>sistema de atención virtual</b> para mejorar la <b>calidad del servicio</b> en contribuyentes de la	Conocer si es viable la propuesta de implementación de un <b>sistema de atención virtual</b> para mejorar la <b>calidad del servicio</b> en	No requiere.			

**Propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025.**



Municipalidad de Punta Hermosa, 2025?	contribuyentes de la Municipalidad de Punta Hermosa, 2025.				
¿Es viable la propuesta de implementación de un <b>sistema de atención virtual</b> para mejorar el tiempo de respuesta en contribuyentes de la Municipalidad de Punta Hermosa, 2025?	Conocer si es viable la propuesta de implementación de un <b>sistema de atención virtual</b> para mejorar el tiempo de respuesta en contribuyentes de la Municipalidad de Punta Hermosa, 2025.	No requiere.			
¿Es viable la propuesta de implementación de un <b>sistema de atención virtual</b> para mejorar la resolución de problemas en contribuyentes de la Municipalidad de Punta Hermosa, 2025?	Conocer si es viable la propuesta de implementación de un <b>sistema de atención virtual</b> para mejorar la resolución de problemas en contribuyentes de la Municipalidad de Punta Hermosa, 2025.	No requiere.			

### 8.4. Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	I	Preguntas	Instr	Escala de medición	Escala (Likert)				
									1	2	3	4	5
<b>V1: Implementación de un sistema de Atención Virtual</b>	La efectividad del sistema de atención virtual se refiere a la capacidad del sistema para resolver problemas y satisfacer las necesidades de los clientes de manera eficiente y eficaz (Pradnyadewi & Giantari, 2022).	La propuesta de un Sistema de Atención Virtual para su respectiva medición, se descompone en las siguientes dimensiones: Eficiencia (ítems 1-4), Eficacia (ítems 5-7) y Accesibilidad (Ítems 8-12).	<b>Eficiencia</b>	Tiempo de respuesta, capacidad de solución de problemas	1	¿Considera que la implementación del sistema de atención virtual reducirá los tiempos de espera en la atención?	Cuestionario	Ordinal	1	2	3	4	5
					2	¿Cree que el sistema de atención virtual mejorará la resolución de problemas sin necesidad de reiterar solicitudes?							
					3	¿Opina que la información proporcionada por el sistema de atención virtual será clara y precisa?							
					4	¿Cree que el sistema de atención virtual minimizará los tiempos de espera para obtener una respuesta?							
			<b>Eficacia</b>	Grado de resolución de solicitudes, nivel de satisfacción con la solución brindada	5	¿Considera que el sistema de atención virtual permitirá resolver los problemas en su totalidad?			NUNCA				
					6	¿Cree que la implementación del sistema de atención virtual cumplirá con sus expectativas en la solución de problemas?			CASI NUNCA				
			<b>Recomendación y valor percibido</b>	Facilidad de uso, disponibilidad del sistema	7	¿Recomendaría la propuesta del sistema de atención virtual a otros contribuyentes?				A VECES			
					8	¿Considera que el sistema de atención virtual será fácil de usar para cualquier usuario?							
					9	¿Cree que el acceso al sistema de atención virtual estará disponible en todo momento?							
			<b>Accesibilidad</b>	Percepción general del cliente	10	¿El sistema de atención virtual permitirá una navegación fluida y sin dificultades?							CASI SIEMPRE
													SIEMPRE

**Propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025.**



				sobre el servicio	11	¿El sistema de atención virtual será compatible con diferentes dispositivos y plataformas?								
					12	¿Podrá acceder al sistema sin necesidad de conocimientos avanzados en tecnología?								
<b>V2: Satisfacción de Cliente</b>	La satisfacción del cliente es un constructo que refleja la evaluación que un cliente realiza sobre la calidad del servicio o producto que ha recibido. Esta evaluación se basa en la comparación entre las expectativas previas del cliente y la experiencia real vivida. La satisfacción del cliente no solo afecta la lealtad del cliente hacia una marca o empresa, sino que también influye en su disposición a recomendar el servicio a otros, lo que puede tener un impacto significativo en el crecimiento y la reputación de la empresa (Zendesk, 2023).	La Satisfacción del Cliente para su respectiva medición, se descompone en las siguientes dimensiones: Calidad del servicio (ítems 13-14), Tiempo de respuesta (ítems 15-17) y Resolución de problemas (ítems 18-20).	<b>Calidad de servicio</b>	Rapidez En la atención de la solicitud	13	¿Cree que la propuesta del sistema de atención virtual cumplirá con sus expectativas en la atención brindada?								
					14	¿Considera que el sistema de atención virtual proporcionará un servicio de alta calidad?								
					15	¿Cree que la propuesta de un sistema de atención virtual reducirá significativamente el tiempo de espera para recibir respuestas?								
			<b>Agilidad en atención</b>	Correlacion ar rapidez con satisfacción	16	¿Considera que el sistema de atención virtual proporcionará tiempos de atención más rápidos que el sistema tradicional?								
					17	¿Percibe que la propuesta del sistema de atención virtual mejorará la rapidez en la atención al usuario?								
			<b>Resolución de problemas</b>	Capacidad del sistema para solucionar consultas y problemas	18	¿Cree que la propuesta del sistema de atención virtual resolverá eficientemente las consultas de los usuarios?								
					19	¿Considera que el sistema de atención virtual permitirá resolver problemas sin necesidad de insistir varias veces?								
					20	¿Cree que los usuarios estarán satisfechos con la propuesta de un sistema de atención virtual?								

## 8.5. Instrumentos de recolección de datos



¡Hola! Somos Carla Lara y Wilman Ampuero, estudiantes de la Escuela Superior Instituto San Ignacio de Loyola. Estamos realizando una investigación de Pregrado titulada: “Propuesta de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025”. Por lo tanto, se solicita leer cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas y contestar marcando con un aspa (X) o cruz (+) en las alternativas establecidas.

La duración de la encuesta es menor a 10 minutos. Además, es completamente anónima, por lo que no le pediremos datos personales. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para la investigación y con total confidencialidad, por ello le pedimos sinceridad al contestar.

¡Muchas gracias por su tiempo!

---

### BLOQUE 1: Sistema de Atención Virtual

1. ¿Considera que la implementación del sistema de atención virtual reducirá los tiempos de espera en la atención?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

2. ¿Cree que el sistema de atención virtual mejorará la resolución de problemas sin necesidad de reiterar solicitudes?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

3. ¿Opina que la información proporcionada por el sistema de atención virtual será clara y precisa?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

4. ¿Cree que el sistema de atención virtual minimizará los tiempos de espera para obtener una respuesta?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

5. ¿Considera que el sistema de atención virtual permitirá resolver los problemas en su totalidad?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

6. ¿Cree que la implementación del sistema de atención virtual cumplirá con sus expectativas en la solución de problemas?

- Nunca

**Propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025.**



- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

7. ¿Recomendaría la propuesta del sistema de atención virtual a otros contribuyentes?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

8. ¿Considera que el sistema de atención virtual será fácil de usar para cualquier usuario?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

9. ¿Cree que el acceso al sistema de atención virtual estará disponible en todo momento?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

10. ¿El sistema de atención virtual permitirá una navegación fluida y sin dificultades?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

11. ¿El sistema de atención virtual será compatible con diferentes dispositivos y plataformas?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

12. ¿Podrá acceder al sistema sin necesidad de conocimientos avanzados en tecnología?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

## BLOQUE 2: Satisfacción del cliente

13. ¿Cree que la propuesta del sistema de atención virtual cumplirá con sus expectativas en la atención brindada?

- Nunca

**Propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025.**



- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

14. ¿Considera que el sistema de atención virtual proporcionará un servicio de alta calidad?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

15. ¿Cree que la propuesta de un sistema de atención virtual reducirá significativamente el tiempo de espera para recibir respuestas?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

16. ¿Considera que el sistema de atención virtual proporcionará tiempos de atención más rápidos que el sistema tradicional?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

17. ¿Percibe que la propuesta del sistema de atención virtual mejorará la rapidez en la atención al usuario?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

18. ¿Cree que la propuesta del sistema de atención virtual resolverá eficientemente las consultas de los usuarios?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

19. ¿Considera que el sistema de atención virtual permitirá resolver problemas sin necesidad de insistir varias veces?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

20. ¿Cree que los usuarios estarán satisfechos con la propuesta de un sistema de atención virtual?

- Nunca

**Propuesta de implementación de un sistema de atención virtual para mejorar la satisfacción del cliente en contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2025.**



- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Muchas gracias

## 8.6. Validación de expertos



### FICHA DE VALIDACIÓN

#### I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución	Instrumento	Autor(es)
Mg. Ivan Ernesto Quijano Aranibar	Docente en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Docente e Investigador RENACYT en el Instituto San Ignacio de Loyola.	Cuestionario	Ampuero Leandro, Wilman Eduardo Javier Avila, Wulfredo Angel Piscoya Cruzado, Miguel Joel Lara Carhuamaca, Carla

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Indicadores	Deficiente 0- 20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables			X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología			X		
4. Organización	Existe una organización lógica.			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias			X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico científicos			X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones			X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X		
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.			X		

#### III. OPINION DE APLICACIÓN

- Aplicable
- Aplicable después de corregir
- No aplicable

#### IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

51% BUENO

#### V. DATOS DEL EXPERTO

DNI	ORCID	COD. INVESTIGADOR RENACYT	Celular
45144294	<a href="https://orcid.org/0000-0003-2264-1186">https://orcid.org/0000-0003-2264-1186</a>	P0130610	+51 956 202 509

Lugar y fecha: Lima, 16 de febrero de 2025.

  
 QUIJANO ARANIBAR IVAN ERNESTO  
 DNI: 45144294