



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ,
CHICLAYO – 2022.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Bach. Cayotopa Bustamante Karen Yudith

<https://orcid.org/0000-0002-1351-5674>

Asesor:

Dra. Calanchez Urribarri, África Del Valle

<https://orcid.org/0000-0002-9246-9927>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

APROBACIÓN DE JURADO

TESIS GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO – 2022.

Asesor (a): Dra. Calanchez Urribarí, África del Valle
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Nuñez Onesimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. Abraham Jose García Yovera
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Silva Gonzáles Liset Sugeily
Nombre Completo Firma

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresada** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO – 2022.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

APELLIDOS Y NOMBRES: CAYOTOPA BUSTAMANTE KAREN YUDITH	DNI: 70929864	FIRMA 
--	------------------	--

Pimentel, 03 de mayo de 2023

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y la fortaleza para seguir adelante cada día.

A mi madre Gladys Bustamante Chávez y a mi padre Julián Adelmo Cayotopa Ilatoma, por inculcarme principios y valores para seguir por el camino del bien y que además de ello ha realizado tantos esfuerzos para poder apoyarme a formarme como mejor persona y profesional, gracias a ellos y a mi esfuerzo he logrado mi objetivo, el cual va a marcar un importante suceso en mi vida.

A mi hermana, Elizabeth Cayotopa Bustamante por su apoyo incondicional, y a Cilenny Cayotopa Ylatoma, que siempre estuvo dispuesta para apoyarme en los diferentes aspectos del desarrollo de esta tesis.

Autora:

Karen Yudith Cayotopa Bustamante

AGRADECIMIENTO

A Dios sobre todas las cosas por darme la vida cada día para seguir adelante cumpliendo con mis objetivos propuestos.

A mi familia por brindarme su apoyo incondicional en nuestra formación profesional y por sus sabios consejos para guiarnos por el camino del bien.

A mis padres, por sus consejos y apoyo incondicional del día a día para superar cada obstáculo que se presentaba durante el proceso de mi trabajo de investigación.

A Cilenny Cayotopa y a Hilton Jhoel Correa, quienes me apoyaron en cada uno de los procesos de mi investigación.

A mi querida y distinguida metodóloga Dra. África del Valle Calanchez Urribarí, por su paciencia y amabilidad; y sobre todo por su apoyo incondicional en cada etapa de mi investigación.

A la Universidad Señor de Sipán por ser parte de nuestra formación profesional, por todos sus servicios brindando que enriquecen nuestros conocimientos, del cual me siento orgullosa de pertenecer a esta casa de estudios.

A todos los docentes de la universidad, que, durante los 10 ciclos académicos, me transmitieron diversos conocimientos para poder desarrollarme como profesional.

Autora:

Bach. Cayotopa Bustamante Karen Yudith

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022. Así mismo, la tesis fue de tipo descriptiva, cuantitativa y propositiva, debido a que está basada en una alternativa de solución existente en la entidad pública; se ha tenido en cuenta como diseño de investigación no experimental, puesto que el estudio de ambas variables se ha realizado sin manipulación alguna. Como instrumento se optó por dos cuestionarios, el primero para la variable “gestión administrativa” la cual cuenta con 14 preguntas y el segundo con 18 preguntas para la segunda variable “calidad de servicio”, en donde ambas herramientas fueron validadas por expertos. Pasado esto, se aplicaron a dos muestras distintas, conformada por 161 colaboradores de la municipalidad y 383 usuarios de esta misma. Obteniendo como resultados que el 78% de los colaboradores no están de acuerdo con la gestión administrativa, y que la calidad de servicio al usuario se encuentra en un nivel medio con un 59.8%. Se concluye que el estado actual de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de JLO se ha estado desempeñando de manera incorrecta. Del mismo modo, la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad se encuentra en un nivel medio. Para ello se estableció y diseño un plan de mejora, la cual se basa en mejorar la calidad de servicio mediante la gestión administrativa.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, colaboradores y usuarios.

ABSTRACT

The main objective of this research was to propose a model of administrative management to improve the quality of service of the District Municipality of José Leonardo Ortiz, Chiclayo - 2022. Likewise, the thesis was descriptive, quantitative and purposeful, because it is based on an alternative solution existing in the public entity; It has been taken into account as a non-experimental research design, since the study of both variables has been carried out without any manipulation. As an instrument, two questionnaires were chosen, the first for the variable "administrative management" which has 14 questions and the second with 18 questions for the second variable "quality of service", where both tools were validated by experts. After this, they were applied to two different samples, made up of 161 collaborators of the municipality and 383 users of it. Obtaining as results that 78% of the collaborators do not agree with the administrative management, and that the quality of service to the user is at a medium level with 59.8%. It is concluded that the current state of administrative management in the District Municipality of JLO has been performing incorrectly. Similarly, the quality of service provided by employees of the Municipality is at a medium level. For this, an improvement plan was established and designed, which is based on improving the quality of service through administrative management.

Keywords: administrative management, quality of service, collaborators and users.

ÍNDICE

APROBACIÓN DE JURADO _____	ii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD _____	iii
DEDICATORIA _____	iv
AGRADECIMIENTO _____	v
RESUMEN _____	vi
ABSTRACT _____	vii
ÍNDICE DE TABLAS _____	x
ÍNDICE DE FIGURAS _____	xii
I. INTRODUCCIÓN _____	13
1.1. Realidad Problemática _____	13
1.2. Trabajos Previos _____	15
1.3. Teorías relacionadas al tema _____	21
1.4. Formulación del problema _____	25
1.5. Justificación e importancia del estudio _____	25
1.6. Hipótesis _____	26
1.7. Objetivos _____	26
II. MATERIAL Y MÉTODOS _____	28
2.1. Tipo y diseño de investigación _____	28
2.2. Población y muestra _____	29
2.3. Variables, operacionalización _____	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 40	
2.5. Procedimientos de Análisis de Datos _____	43
2.6. Aspectos éticos _____	43
2.7. Criterios de rigor científico _____	44
III. RESULTADOS _____	45

3.1. Tablas y figuras	45
3.2. Discusión de resultados	56
3.3. Propuesta de la investigación	58
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
4.1. Conclusiones	85
4.2. Recomendaciones	86
REFERENCIAS	87
ANEXOS	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la Variable Gestión Administrativa _____	33
Tabla 2 Operacionalización de la variable Calidad de Servicio _____	36
Tabla 3 Expertos para validación de instrumento de recolección de datos __	41
Tabla 4 Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach __	42
Tabla 5 Estadístico de fiabilidad de la variable gestión administrativa _____	42
Tabla 6 Estadístico de fiabilidad de la variable calidad de servicio _____	43
Tabla 7 Dimensión Planeación _____	45
Tabla 8 Dimensión Organización _____	46
Tabla 9 Dimensión Dirección _____	47
Tabla 10 Dimensión Control _____	48
Tabla 11 Variable Gestión administrativa _____	49
Tabla 12 Baremación de la variable Calidad de servicio _____	50
Tabla 13 Baremación de la dimensión confiabilidad _____	51
Tabla 14 Baremación de la dimensión recursos tangibles e intangibles ____	52
Tabla 15 Baremación de la dimensión capacidad de respuesta _____	52
Tabla 16 Baremación de la dimensión seguridad _____	53
Tabla 17 Baremación de la dimensión empatía _____	55
Tabla 18 Estrategia 01: Capacitaciones al personal en base del conocimiento de la organización y verificación de asignación de recursos o materiales de trabajo.	65
Tabla 19 Estrategia 02: Concientización e implementación de medios de comunicación asertiva dentro de la organización. _____	67
Tabla 20 Estrategia 03: Ejecución de un plan de liderazgo _____	69
Tabla 21 Estrategia 04: Desarrollo de un plan de verificación y evaluación. _	71
Tabla 22 Contenido de la propuesta _____	72
Tabla 23 Tácticas del plan de mejora _____	76

Tabla 24 Presupuesto del plan de mejora _____ 80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensión Planeación _____	45
Figura 2 Dimensión Organización _____	46
Figura 3 Dimensión Dirección _____	47
Figura 4 Dimensión Control _____	48
Figura 5 Variable Gestión Administrativa _____	49
Figura 6 Baremación de la Variable Calidad de Servicio _____	50
Figura 7 Baremación de la Dimensión Confiabilidad _____	51
Figura 8 Baremación de la dimensión recursos tangibles e intangibles _____	52
Figura 9 Baremación de la dimensión capacidad de respuesta _____	53
Figura 10 Baremación de la dimensión seguridad _____	54
Figura 11 Baremación de la dimensión empatía _____	55
Figura 12 Organigrama de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz ____	60
Figura 13 Cronograma de actividades del Plan de Mejora _____	83
Figura 14 Ruta crítica de las actividades planificadas del plan de mejora _____	84

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional

En Ecuador, Pérez et al. (2020). En su investigación, se logró evidenciar que hoy en día, la gestión administrativa conduce al concepto de estrategia organizacional, puesto que es una serie de acciones que permiten la prevención, corrección y aplicación de la toma racional, sin embargo, aún existen empresas que no cuentan con un plan operativo o estratégico, lo cual a la larga va ocasionando que la organización no tenga en claro los objetivos a los cuales se va a dirigir y que recursos se deberá de utilizar.

En Ecuador, Pincay & Parra (2020). En su proyecto de investigación, indicó que la calidad en la atención al cliente, es uno de los puntos con mayor importancia para que una organización pueda sobresalir frente a su competencia; sin embargo, resalta también que, en algunos casos, las empresas no cuentan con estándares de calidad bien organizados; lo cual hace que las organizaciones no logren una buena percepción del cliente; así mismo, otro de los problemas encontrados hoy en día, es la falta del conocimiento sobre las expectativas del cliente por parte de los directivos, impidiendo brindar un servicio de buena calidad.

En Colombia, Botero (2018). En su trabajo, comenta que, en la actualidad, la gestión administrativa es un rol de suma importancia para la eficacia de una empresa, debido a que depende de ello poder cumplir los objetivos planteados. Es por esto, que también comentó que uno de los problemas más sobresalientes dentro de este tema es la asignación de labores o actividades adecuadas para cada personal, lo que a la larga hará que los colaboradores no tengan en claro que es lo que se realizara dentro del plan ejecutado.

A nivel nacional

En Perú, Guillermo (2020). En su investigación, se pudo identificar que, en la actualidad, el estudio de la gestión administrativa de los municipios se divide en tres partes, ya sea en la gestión y planificación Municipal, los recursos humanos y los recursos materiales. Así mismo, el autor, mencionó que, uno de los principales problemas en este entorno es el débil sistema de planificación existente en las municipalidades de nuestro País, a causa de la falta de un Plan Estratégico Institucional, ocasionando así que la documentación de la gestión no se encuentre frecuentemente actualizados. Por otro lado, en el área de Recursos Humanos, también se halló un problema, en donde se indica que en algunos de los Municipios no se encuentra el plan de capacitación del personal, lo que ocasiona que la mayor parte del personal no tenga un buen desempeño laboral.

Terán et al. (2020). En su investigación, se evidenció que la calidad de atención al cliente se ha estado viendo afectado debido a que la parte administrativa de una organización ha dejado de lado este ámbito por dar prioridad al financiamiento empresarial o actividades básicas de la asociación, sin saber que el cliente es quien busca algo más que agradable, y en muchas ocasiones, sin importar el costo. Es por ello, que también comentó que las organizaciones, ya sean grandes o pequeñas, deben de tener en cuenta los estándares muy bien definidos, así como también el estudio respecto al perfil de su cliente.

Castillo et al. (2020). En su artículo, se evidenció que, en la actualidad, en la mayoría de los gobiernos municipales, el principal problema que existe es la deficiente calidad de atención que pueden llegar a brindar. Además de ello, cabe resaltar que la organización cuenta con las políticas actualizadas, las cuales permiten el buen desarrollo de los servicios, sin embargo, cabe resaltar que estas normas, no se encuentran implementadas al 100%, lo cual hace que el proceso se complique. Es por ello que se llega a la conclusión que, a la perspectiva del usuario, no es algo satisfactorio.

A nivel local

En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, se puede hacer visible de una manera muy fácil, que aún existe una gestión inadecuada, puesto que tiene problemas en los diversos factores, tales como, en la planeación, organización, dirección y control; los cuales, hoy en día se consideran como un papel que toda organización debería de desarrollar y poner en práctica para que puedan lograr sus objetivos propuesto. Esos factores, ya antes mencionados, hacen que la cada organización y que, en este caso, la Municipalidad Distrital, no logre la satisfacción de nuestros clientes, haciendo que la imagen de la entidad pública se vea sumamente afectada de una manera negativa. Pues cabe recalcar que a raíz de todo lo antes mencionado, se llega a tener como consecuencia la falta de las funciones esenciales de la gestión.

1.2. Trabajos Previos

A nivel internacional

Armijo et al. (2022). En su proyecto de investigación: cuyo objetivo principal fue el de poder determinar cómo se utilizaban los factores de la gestión administrativa en las MYPES del sector comercial de la Ciudad de Santo Domingo, así mismo, para ello, este trabajo tuvo como metodología mixta con un enfoque exploratorio descriptivo; en donde el instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario. En donde los resultados encontrados, pudieron demostrar que los dirigentes de las organizaciones del sector cuentan con adecuados conocimientos acerca de la gestión administrativa, sin embargo, en uno de los factores, como lo es, “organizacional”, carecen de conocimiento sobre algunos de los procesos; por otro lado, el factor “control” en uno de los que más resaltó en su investigación, debido a que obtuvo el puntaje más alto. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que, la gestión administrativa influye de manera positiva en cada una de las actividades de cada entidad empresarial, y en consecuencia a ellos, es necesario que los gerentes de las mismas cuenten con capacitaciones para lograr un buen desempeño laboral.

Llanos et al. (2022). En su trabajo realizado: cuyo objetivo fue el mejorar la gestión administrativa en la conducción de los recursos de la Unidad Nacional de Almacenamiento, Ecuador. Para ello tuvo como en cuenta la metodología descriptiva, cuantitativa, basándose en la revisión bibliográfica, así como también, aplicó un instrumento de recolección de datos, siendo este un cuestionario para verificar el control interno y así poder determinar el grado de confianza y riesgo. Se llegó a la conclusión que, la organización contaba con insuficiencias en la gestión administrativa. Por tal motivo, es que se aplicó una propuesta de soluciones a los problemas encontrados.

Ordoñez et al. (2021). En su trabajo de investigación: cuyo objetivo fue el de poder analizar la gestión administrativa de las instituciones de educación superior de la Unidad de Administración de la Universidad Católica de Cuenca – Ecuador. Así mismo, tuvo como metodología descriptiva siendo de un enfoque cualitativo, transversal y deductivo, basándose en la revisión bibliográfica. Cuyos resultados obtenidos detectaron un nivel de confianza de 58% con un nivel de riesgo de un 32%. Es por ello, que se llegó a la conclusión, que las debilidades previamente establecidas en la gestión administrativa pudieron responder a la falta de planes de riesgo, como también en cada uno de los procedimientos de contingencia, la corrección ambiental como también las medidas de prevención.

Boscan et al. (2021). En su trabajo de investigación: se identificó como objetivo primordial, el poder determinar la relación entre las competencias tecnológicas y la gestión administrativa en las instituciones educativas públicas ecuatorianas del nivel de educación secundaria. Ecuador. Para llegar a cumplir dicho objetivo, se planteó un estudio de campo, el cual fue de manera descriptiva, cuantitativa, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. En donde se obtuvo como resultados, que se llegó a tener una correlación alta positiva entre ambas variables con un resultado de 0.720. Es por ello que se concluyó que puede ser posible el desarrollo de la gestión administrativa exitosa en los entornos de pandemia, junto con las habilidades tecnológicas y digitales.

Espinoza (2019) en su investigación: cuyo objetivo principal fue el de poder determinar o establecer la manera en la que incide la gestión administrativa en la calidad de servicio, es por ello, que la investigación fue de un método analítico y deductivo, con un diseño no experimental, la técnica utilizada fue la encuesta, la cual fue aplicada a los colaboradores de la organización. Así mismo, se obtuvo como resultados que existe un nivel alto de relación entre ambas variables, lo cual no quiere decir que las personas tienen un alto conocimiento acerca de la importancia de la primera variable, haciendo que los procesos administrativos puedan tener una mayor agilización, sin embargo, también se obtuvo como resultado que la entidad no cuenta con un modelo de gestión haciendo que esto dificulte la gestión. En conclusión, podemos decir que la organización prioriza los procesos administrativos para poder optimizar la realización de las actividades diarias.

A nivel nacional

Dulanto (2019) en su investigación: se tuvo como objetivo principal el de poder determinar de forma la gestión administrativa ha estado influyendo en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay. Es por ello que la investigación fue de tipo aplicada con un nivel de correlación causal con un diseño no experimental debido a que no se ha manipulado variable alguna, así mismo, la técnica utilizada fue la encuesta en donde se obtuvo como resultados que la primera variable se encuentra en un nivel bueno con la mayoría del porcentaje, así mismo. Es por ello que se llegó a la conclusión que ambas variables tienen una correlación alta.

Santos y Yanccehuallpa (2019) en su trabajo de investigación realizada: se tuvo como objetivo principal el de poder identificar la relación entre la variable de Gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital, así mismo, la metodología utilizada, esta investigación es cuantitativa, aplicada y retrospectiva analítica con un diseño no experimental de corte transversal, es por ello que como instrumento de recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, obteniendo así los siguientes resultados, con respecto a primera variable, un 51% de los usuarios encuestados, afirmaron que la gestión administrativa tiene un nivel moderado, con respecto a la calidad de servicio o

atención al usuario, el 49% aseguraron que tiene un nivel moderado o medio. Es por ello que se tuvo como conclusión, que la relación entre ambas variables es de un nivel significativo, lo cual nos quiere decir que la primera variable influye en la segunda.

Barrera y Ysuiza (2018) en su tesis: el cual buscada determinar el nivel de relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad, es por ello que se planteó la siguiente metodología, de tipo no experimental, transversal, con un diseño descriptivo correlacional, además de ello la muestra estuvo compuesta por 133 ciudadanos que son atendidos por parte de la municipalidad provincial; cuyos resultados fueron que la gestión administrativa no se estaba llevando a cabo de una manera correcta, pues el 25% afirmo que la institución carece de gestión, por otro lado, la variable de calidad de servicio, se encuentra en un nivel bajo, pues los usuarios aseguraron que la municipalidad no afronta una adecuada atención al cliente. Finalmente, concluyeron que el nivel de relación entre ambas variables es de nivel significativo, lo cual hace que la primera variable influya en la segunda variable.

Peña (2018) en su trabajo: se determinó poder determinar el nivel de la relación entre ambas variables, pero a partir del punto de vista del usuario de dicha municipalidad. Para ello se determinó como metodología de la investigación el tipo básica de nivel correlacional con un diseño no experimental, en donde la técnica que se utilizó para el recojo de datos fue la encuesta. Cuyos resultados fueron que la gestión administrativa tiene un nivel moderado en relación con la segunda variable con un 68%. Además de ello, el porcentaje con el nivel de planeación es el de 70%, lo cual nos quiere decir que también tiene un nivel moderado, con respecto a la segunda variable, se puede decir que el nivel también es moderado, pues el 55,2% lo afirma. Es por ello que llegamos a la conclusión amabas variables han tenido una correlación alta positiva con un 0,805.

Ríos (2018) en su investigación: se planteó como objetivo primordial el de poder establecer la relación que existía entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la empresa ya antes mencionada, es por ello que, para poder lograrlo, se consideró como metodología el estudio no experimental con un diseño de investigación transversal correlacional, debido a que solamente se trató de poder

relacionar ambas variables. Así mismo, para poder recolectar dicha información se ha utilizado como técnica un cuestionario, en donde como resultados se obtuvo que la calidad de servicio que brinda la institución pública fue regular, en donde el 69% afirmó que la atención que brindaban en la organización era de un nivel regular. Finalmente, como conclusiones tenemos que la relación entre ambas variables ya anteriormente mencionadas es de un nivel significativo.

A nivel local

Fernández (2022) en su investigación: se buscaba proponer un modelo de gestión administrativa para que así pueda haber un mejoramiento en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital, en donde para poder obtener una información eficiente se aplicó para un cuestionario a una muestra de 355 personas las cuales han sido atendidas por parte de la institución, en donde los resultados fueron que el nivel en el que se encuentra la primera variable es de nivel medio, pues la población recalca que la planeación no era la adecuada para una municipalidad, lo mismo pasa con la organización, en donde el 63% indicó que el nivel de la gestión administrativa era medio; con respecto a la calidad de servicio, el 88% optó por afirmar que el nivel de calidad de servicio era medio. Es por ello que llegamos a la conclusión que la situación en ese entonces con respecto a la gestión administrativa aún se encontraba en proceso de poder lograrlo.

Vega (2022) en su tesis: quien tenía como finalidad el de poder verificar cuál es la relación que existía entre ambas variables, es por ello que el tipo de investigación fue cuantitativa, correlacional, no experimental transversal, en donde el instrumento a utilizar fue el cuestionario, el mismo que fue aplicado a 109 colaboradores y 289 usuarios, para que de esta manera podamos obtener resultados más verídicos, en donde el 42% de las personas indicaron que el nivel de la gestión administrativa es de un nivel medio, o que aseguran que aún se encuentra en proceso de poder lograrlo, con respecto a la calidad de servicio, se identificó que el 45% de la población afirmó que esta variable se encuentra en un nivel bajo, lo cual es en lo que se centró dicha investigación. Finalmente, como conclusiones, se dijo que entre ambas variables existe una relación positiva, con un coeficiente de 0.784 y con un nivel de significancia de 0.000.

Cárdenas (2021) en su investigación: la cual tuvo como finalidad el de poder determinar la relación existente entre ambas variables, es por ello que el instrumento a utilizar para la obtención de datos fue el de un cuestionario. Así mismo, se obtuvo como resultados, que la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio o también conocido como estar en proceso de poder alcanzar los objetivos planteados en relación con la calidad de servicio, pues el 70.1% afirmó que la institución se encuentra de acuerdo, además de ello, con respecto a la segunda variable, la población afirmó que la calidad de servicio tiene un nivel alto, pues el 79.3% están complacidos con el servicio que ofrecen. Es así, que se puede concluir, que, si existe una relación entre ambas variables, con un 5% de significación

Quispe (2020) en su investigación: el objetivo principal fue el de determinar cuál es la incidencia de la calidad del servicio y la gestión administrativa, así mismo, la metodología utilizada en esta investigación fue de tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional propositivo, puesto que solo se hizo una descripción de cada una de las variables para que después se logre determinar si existe una correlación o no. Para ello, el instrumento a utilizar fue el cuestionario, la cual se aplicó a 636 personas. En donde los resultados fueron que casi siempre la calidad de servicio era buena por parte de la municipalidad, afirmando esto con un 74%, así mismo con respecto a la segunda variable aún está en proceso de poder lograr un nivel alto, puesto que, según la entrevista aplicada, el gerente señaló que aún se encontraban en un nivel medio. Es por ello que llegamos a la conclusión que la institución falta mejorar en la parte de la calidad de servicio a brindar, puesto que aún había personas que no tenían la seguridad total de poder realizar algún trámite.

Palacios y Córdova (2018) en su investigación: cuyo objetivo fue el de realizar un diseño de estrategias sobre la gestión administrativa para lograr el mejoramiento de la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial, así mismo, para poder lograr dicho objetivo se propuso como metodología un enfoque cuantitativo, de tipo propositivo descriptivo, además también con un diseño experimental. Es por ello que en la técnica que se utilizó para la recopilación de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, la cual se aplicó a 40

trabajadores. Como consiguiente, acerca de los resultados, tenemos que el 60%, más de la mitad de la población, aseguraron que la gestión administrativa está en su peor momento, con un nivel muy malo, es por ello que esto ha ido afectando a la variable de calidad, pues el 32,5% indicaron que es regular. Se concluye que el diseño de la propuesta de gestión administrativa hará que el nivel de ambas variables mejore para el bien de la empresa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión administrativa

1.3.1.1.1. Definición.

Chiavenato (2017) indica que, es el conjunto de actividades a realizar con el único objetivo de poder lograr las metas propuestas, pero de una manera más eficaz y económica posible, en donde se podrán utilizar todos los recursos de una organización de manera óptima.

Bared (2016) menciona que, la gestión administrativa viene a ser todas las actividades coordinadas de tal manera que se pueden relacionar entre sí, con el propósito de poder llegar a cumplir todos los objetivos de la empresa de una manera más eficiente y eficaz, utilizando de manera adecuada los recursos de la organización.

Por lo tanto, se afirma que la gestión administrativa viene a ser aquel conjunto de actividades que se tendrán que realizar de manera ordenada junto con el personal, para que así se pueda cumplir los objetivos que la organización se llegue a plantear, además de ello cabe resaltar que la gestión administrativa, servirá para optimizar los recursos de una organización haciendo que las actividades se realicen de una manera eficiente y eficaz.

1.3.1.1.2. Importancia.

Para Bernal y Sierra (2008) indican que, hoy en día, estamos en un mundo empresarial más competitivo, por lo cual, una organización debería de estar más pendiente, así sea en lo más mínimo, es por ello que la gestión administrativa tiene un rol muy importante en una entidad, debido a que de esta depende que exista una buena planificación, pues como se sabe, es el conjunto de todas las tareas a

realizar dentro de cada empresa utilizando los recursos necesarios para que así podamos lograr los objetivos marcados al inicio de toda planificación.

Por lo cual, se puede decir que la importancia de la gestión administrativa radica en tener en claro que se deberá de realizar, o qué actividades se deberá de tener en cuenta para poder lograr los objetivos, así mismo, desde el concepto brindado, logramos deducir que, si es que existe una correcta planificación dentro de la gestión, permitirá alcanzar mayores beneficios a largo plazo.

1.3.1.1.3. Dimensiones de la gestión administrativa.

Para Bared (2016) la gestión administrativa se divide en cuatro fases o funciones, las cuales son los siguientes:

- **Planeación**

Se considera como la base fundamental para una buena administración, puesto que nos permite tener una mejor visión de lo que se quiere realizar, además de ello también nos da opción para proyectarse a futuro generando nuevas estrategias.

Así mismo, la planeación es la que determina que es lo que se quiere de la organización y a donde se establecerá a futuro y sobre todo en cuanto tiempo se realizarán todas las actividades.

- **Organización**

Esta fase se centra mayormente en la identificación y clasificación de las actividades a realizar y además de ello, también se encarga de poder agrupar las actividades que son necesarias para lograr con el buen cumplimiento de los objetivos o metas planteadas por la organización, es por ello que se le asignará a un administrador dotado de las capacidades necesarias para tener una mayor supervisión acerca de lo que se está realizando.

Así mismo, se llega a decir que la organización es quien define la estructura adecuada para cada una de las organizaciones y también para el correcto funcionamiento eficiente de los integrantes.

- **Control**

Según Blandez (2014) menciona que es una de las fases en donde se va a tener que comparar el desempeño ya alcanzado (real) con el propósito de determinar o identificar si es que existen algunas variaciones, posterior a ello, se analizan las variaciones encontradas y se estudiarán las causas, para luego saber qué solución poder brindar ante esa situación.

- **Dirección**

Blandez (2014) indica que la dirección es el poder de conducir el talento y también el esfuerzo para poder obtener los resultados que se ha planteado en la organización, es decir, lo que influye en su desempeño y poder coordinar su esfuerzo individual del personal como también el esfuerzo en equipo.

Por lo tanto, se afirma que, la dirección es el proceso por el cual se puede influir y motivar a las personas para que, mediante ello, la organización pueda cumplir con los objetivos planteados.

1.3.2. Calidad de servicio

1.3.2.1. Definición

Mateos (2019) que es cuando el cliente puede divisar de una manera óptima lo que adquiere, y de esta manera determina su satisfacción sobre la calidad, por ello menciona que esta se interrelaciona con la calidad existente, calidad esperada y la misma calidad percibida.

Kotler (2017) determina que la calidad es la satisfacción con los tipos del producto o del mismo servicio adquirido o por adquirir, además de ello menciona que es más el grado de aceptación de los clientes para con los servicios, es por ello que la percepción está considerada como un factor fundamental.

1.3.2.2. Características de la calidad de servicios

Según el autor Kotler (2017) los puntos a tener en cuenta son los siguientes:

- **Intangibilidad:** es el servicio o producto que no se puede visualizar, palpar, es insípido e inoloro.

- **Heterogeneidad/variabilidad:** es prácticamente aquellos productos que se van a elaborar en grandes cantidades e iguales, pues estos mismos tienen características únicas y, por lo tanto, no se pueden repetir, es decir, son completamente distintos.
- **Perecedero:** son aquellos productos que se utilizan en su totalidad y que no pueden decir, ertados a otros consumidores.

1.3.2.3. Modelos de medición de calidad de servicio

Kotler (2017). La escuela nórdica: en este modelo específicamente se determina que la calidad que es percibida por los consumidores es prácticamente de dos tipos de calidad, una de ellas es la calidad técnica y la segunda es la calidad funcional; cuando hablamos de la calidad técnica menciona que es específicamente que es lo que se va a dar, mientras que la segunda determina el cómo se va a dar, siente interrelacionadas con la imagen corporativa, por ello se debe estudiar esta percepción que tendrá el consumidor las exigencias que él tiene en medida con el servicio que espera.

Escuela americana (Modelo SERVQUAL)

Este modelo es de los más definidos y usados por su gran valor y aporte a establecer el valor de la calidad de servicio, ya que permite poder obtener data relevante de la calidad de servicio, por ello este modelo nos proporciona cinco dimensiones explícitas que determinan la medición de esta, entre ellas tenemos a la tangibilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la misma seguridad y dese luego la confiabilidad; dimensiones plasmadas mediante un cuestionario de manera separada entre la percepción y las expectativas que tiene un cliente. Este modelo es de suma importancia porque ha servido de mucho para la correcta medición de la calidad en diversas organizaciones.

1.3.2.4. Dimensiones de calidad de servicio

Vértice (2015) expone las dimensiones siguientes:

Confiabilidad: es el modo de proponer un producto o servicio con la finalidad de realizarlo de manera significativa, correcta y totalmente segura.

Recursos tangibles e intangibles: este punto habla de aquella parte material de una organización, determinando aquella conformidad por la apariencia de la misma infraestructura de una institución.

La capacidad de respuesta: es la destreza o premura que se comprometen los mismos participantes de una institución o empresa en brindar satisfacción a una demanda o mercado.

Seguridad: es el valor de cortesía y educación que demuestra el recurso humano frente a su capacidad por generar ese compromiso y fe en el cliente.

Empatía: es el nivel de brindar atención por parte del colaborador a sus clientes y/o consumidores, donde determinan la atención prestada a sus solicitudes, haciéndolos sentir valorados y totalmente atendidos de una forma personalidad, optando por aquella situación de ponerse en el lugar del cliente y esperando ser atendidos como ellos quisieran.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la gestión administrativa mejorará la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022?

1.5. Justificación e importancia del estudio

1.5.1. Importancia

La importancia del presente trabajo de investigación se basa en que los resultados finales, podrán contribuir a que la organización se pueda conocer la gestión administrativa y la calidad de servicio en forma práctica, tal como se viene brindando a la población y poder obtener con mayor claridad las deficiencias que esta misma tiene, lo cual permitirá proponer acciones de mejora para solucionar cada una de ellas; mejorando el desenvolvimiento de cada una de las áreas.

Así mismo, permitirá realizarme profesionalmente, puesto que, servirá para incrementar mi conocimiento, así como conocer la realidad de las funciones que se cumple en cada una de las municipalidades.

1.5.2. Justificación

Ñaupas et al. (2013) detallan los tipos de justificación lo siguiente:

Cuenta con **relevancia teórica** debido a que el estudio podrá aportar al nivel de conocimiento en relación con las variables de estudio del proyecto, puesto que la calidad de servicio en el modelo de Servqual nos permitirá dar la base a la investigación, por otro lado, también será estudiada la variable de gestión administrativa dentro de una municipalidad con el propósito de poder buscar y brindar posibles soluciones a la situación actual.

Así mismo, cabe recalcar que es tiene **relevancia metodológicamente**, debido a que al momento de poder determinar el nivel de calidad en la que se encuentra hoy en día la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, se podrá identificar posibles soluciones con base en la gestión administrativa.

Tiene **relevancia social**, debido a que la población a la cual va dirigida la investigación se podrá beneficiar en la aportación de los factores que pueden afectar la calidad de servicio por parte de la organización, pues como ya antes mencionado, algunos de ellos pueden ser, los tiempos de espera por parte del personal, personal con poco conocimiento acerca del puesto que ocupa, entre otros puntos.

1.6. Hipótesis

La gestión administrativa mejorará la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo - 2022.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Diagnosticar el estado actual de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.
- b) Determinar el grado de calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.

- c) Diseñar una modelo de gestión administrativa, basada en un modelo integral y participativo para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo - 2022.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Según Villegas (2015), la investigación cuantitativa utiliza fichas numéricamente ordenados para mostrar resultados y datos estadísticos descriptivos Y para predecir porcentajes específicos. La investigación cuantitativa se utiliza a menudo para investigar mercados nuevos y desconocidos.

Bernal (2015), indica que la investigación cuantitativa requiere de la aplicación de un instrumento que permita medir y comparar los datos, para lo que necesita aplicar modelos estadísticos y matemáticos

Este tipo de investigación se basa en el cientificismo y el racionalismo, mientras que el conocimiento se encuentra basado en los hechos. Así mismo, la objetividad es la forma de alcanzar un conocimiento usando la teoría y realizando una medición exhaustiva de los hechos.

Así mismo, este estudio de tipo propositiva debido está baso en poder buscar y brindar una solución al problema existente dentro de la entidad pública, además de ello, se ha podido brindar estrategias basadas en los resultados obtenidos con respecto a la gestión administrativa.

Según Ñaupas et al. (2013) afirman que una investigación propositiva es aquella que tiene como objetivo principal el de poder brindar una solución o una alternativa que pueda mejorar el problema existente dentro de la organización.

Por otro lado, Hernández et al. (2014) afirman que la investigación descriptiva es aquellas en las que se puede realizar descripciones acerca de las características, eventos, fenómenos, propiedades de una población, entre otros. Además, cabe resaltar que estos puntos se consideran sujetos de análisis.

2.1.2. Diseño de investigación

Hernández et al. (2018) define al diseño no experimental como un estudio en el que las variables se realizan sin manipulación intencionada y los fenómenos se observan y analizan únicamente en el medio natural.

Ante ello, se puede decir que esta investigación es no experimental, debido a que para concretar el trabajo de investigación debemos tener en cuenta ciertos como la observación sin manipular las variables, para así poder realizar un hacer un análisis preciso y tener una mayor validez.

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental transversal. Hernández et al. (2016), sostienen que: dicho diseño se caracteriza por su manera de recolectar los datos, los cuales se efectúan en un momento determinado, con el fin de llevar a cabo el análisis de las variables y determinar su relación.

Según Hernández et al. (2016), la investigación no experimental, se basa en la recopilación sistemática de información. Asimismo, el investigador no hace ninguna transformación de la variable independiente del estudio, ya que este diseño de investigación conserva las características propias del fenómeno, las cuales no son manipulables.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Según Arias (2015), es conjunto finito o infinito de elementos con características comunes que amplían las conclusiones del estudio. Esto está determinado por la pregunta y el propósito de la encuesta (página 81). Por lo tanto, este estudio se realiza en una población finita porque se contó a todos los colaboradores de la parte administrativa de la organización, las cuales fueron de 275 trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Así mismo, para poder medir el nivel de calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital, se tomará en cuenta a la población del Distrito de José Leonardo Ortiz, en donde, según el INEI (2017) indica que la población que conforma el distrito de José Leonardo Ortiz es de 197,627.

2.2.2. Muestra

Según Arias (2015), indica que es un subconjunto finito o infinito extraído de una población accesible.

Según Hernández et al. (2014), indican que el muestreo probabilístico aleatorio simple es el subconjunto de la población identificada en el cual todos

tienen la misma probabilidad de ser escogidos para conformar la muestra, teniendo en cuenta la selección aleatoria de las unidades del muestreo o análisis.

Por lo que, en la presente investigación, se tendrá en cuenta un muestro probabilístico aleatorio simple, debido a que conocemos nuestra población en el cual todos y cada uno de los que lo conforman tienen la misma posibilidad de poder ser elegidos.

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2(N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

n: Muestra

N: Población (275)

P: Probabilidad a favor (50%)

Q: Probabilidad en contra (50%)

Z: Nivel de confianza (95% = 1.96)

E: Error de muestra (5%)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 275}{0.05^2(275 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{264.11}{0.9604}$$

$$n = 160.5$$

$$n = 161$$

Después de haber aplicado la fórmula se tendrá en cuenta a 161 colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Así mismo, para la variable calidad de servicio, también se tendrá en cuenta un muestro probabilístico aleatorio simple, puesto que, conocemos nuestra población y todos los que forman parte de esta misma, podrán ser elegidos.

Para ello, se aplicó la siguiente fórmula:

$$\frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2(N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

n: Muestra

N: Población (197627)

P: Probabilidad a favor (50%)

Q: Probabilidad en contra (50%)

Z: Nivel de confianza (95% = 1.96)

E: Error de muestra (5%)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 197627}{0.05^2(197627 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = \frac{189800.971}{495.0254}$$
$$n = 383.41663.5$$
$$n = 383$$

En donde, se puede determinar que la muestra apta para evaluar la calidad de servicio que actualmente brinda la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz es de 383 usuarios.

2.3. Variables, operacionalización

Definición conceptual

Variable independiente: Gestión Administrativa

Según Chiavenato (2017) indica que es el conjunto de actividades a realizar con el único objetivo de poder lograr las metas propuestas, pero de una manera más eficaz y económica posible.

Variable dependiente: Calidad de servicio

Vértice (2015) menciona que es cuando el cliente puede divisar de una manera óptima lo que adquiere, y de esta manera determina su satisfacción sobre la calidad, por ello menciona que esta se interrelaciona con la calidad existente, calidad esperada y la misma calidad percibida.

Definición operacional

Gestión administrativa

El cuestionario acerca de la primera variable o variable independiente, gestión administrativa, está conformada por 4 dimensiones, las cuales son las siguientes: planeación, organización, dirección y control; haciendo esto, que esté constituida por 14 ítems o preguntas de acuerdo con cada indicador.

Calidad de Servicio

Es la medida de calidad, según la percepción que tenga el cliente y que en este caso vienen a ser los usuarios al brindar el nivel de servicio de la entidad pública. Para ello, se ha planteado que sea medido por medio de las 5 dimensiones, tales como: confiabilidad, recursos tangibles e intangibles, la capacidad de respuesta, seguridad y por último la empatía; es así, que este instrumento está conformado por 18 ítems, siendo estos fundamentales para analizar el nivel de esta variable.

Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Gestión Administrativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Valorativa
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Vértice (2015) indica que es el conjunto de actividades a realizar con el único objetivo de poder lograr las metas propuestas, pero de una manera más eficaz y económica posible	El presente cuestionario es sobre la variable gestión administrativa, la cual está constituida por cuatro dimensiones, entre ellas: planeación, organización, dirección y control. Para ello se	Planeación	Objetivos	¿Conoce usted, los objetivos de la organización?	Encuesta/cuestionario
				Estrategias	¿Considera importante el establecimiento de estrategias para lograr los objetivos planteados?	
				Plan de trabajo	¿Conoce el plan de trabajo de la organización?	
				Recursos	¿Cree que el acceso a los recursos ya sea financiero, materiales o de personal; son los más adecuados?	

presentó 14 ítems como también preguntas.

Organización	Estructura organizacional	¿Conoce el organigrama institucional y del manual de funciones de la organización?
	Comunicación organizacional	¿Cree que la comunicación que existe entre las áreas es la adecuada?
	Distribución de recursos	¿La distribución de los recursos es de manera eficiente?
Dirección	Nivel de motivación	¿La motivación hacia el personal es la adecuada?
	Nivel de liderazgo	¿El nivel de liderazgo actual es adecuado?
	Trabajo organizacional o trabajo en equipo	¿Realiza un trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos?
Control	Nivel de desempeño laboral	¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral?

Nivel de desempeño organizacional	¿Considera que el nivel de desempeño laboral es el adecuado?
Estándares o metas	¿Cree que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada?
Nivel de supervisión de los Sistemas de la organización	¿Existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización?

Nota. Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable Calidad de Servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Valorativa
CALIDAD DE SERVICIO	Kotler (2017) menciona que es cuando el cliente puede divisar de una manera óptima lo que adquiere, y de esta manera determina su satisfacción sobre la calidad, por ello menciona que esta se interrelaciona con la calidad existente, esperada y la misma calidad percibida	Es la medida de la calidad, según la percepción que tenga el cliente acerca del servicio. Para ello se ha planteado que sea medido por medio de las 5 dimensiones: confiabilidad, recursos tangibles e intangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; para ello	Confiabilidad	Realización de las promesas por parte de la entidad	¿La Municipalidad Distrital de JLO, cumple con las promesas en el tiempo determinado?	Encuesta/ cuestionario
				Nivel de interés para la resolución de problemas	¿Los colaboradores de la MDJLO muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios?	
				Nivel de desempeño del servicio	¿El servicio por parte de la MDJLO es la más adecuada?	
				Información adecuada	¿La información que le brinda la MDJLO es la más adecuada?	

se cuenta con 18 ítems.

Recursos Tangibles e intangibles	Implementación de equipos tecnológicos	¿Los equipos con los que cuenta la MDJLO son los más adecuados para brindar atención al usuario?
	Infraestructura atractiva	¿La infraestructura con la que cuenta la MDJLO es la más adecuada para brindar atención al usuario?
	Horarios de atención adecuados y factibles	¿Los horarios de atención por parte de la MDJLO son los adecuados?
Capacidad de Respuesta	Nivel de capacidad de resolución de conflictos o problemas	¿El personal de la MDJLO brinda soluciones a sus dudas con respecto a algún trámite?
	Nivel de atención al cliente	¿El personal de la MDJLO realiza la orientación en el tiempo indicado?

	Nivel de disposición de servicio	de de	¿Los colaboradores de la MDJLO cuentan con disponibilidad de servicio?
	Servicios pagos electrónicos seguros	de	¿La MDJLO cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos?
Seguridad	Adecuadas señalizaciones de zonas de seguridad	de de	¿El local de la MDJLO cuenta con las señalizaciones de zonas seguras?
	Aplicación de protocolos de salubridad	de de	¿La MDJLO cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos?
	Ambientes limpios y desinfectados	y	¿La MDJLO cuenta con ambientes limpios y desinfectados?
Empatía	Atención empática		¿La atención que recibe por parte de la MDJLO es de manera personalizada o empática?

Comprensión por parte de los colaboradores	¿El personal de la MDJLO le brinda la comprensión en el servicio que usted necesita?
Comunicación asertiva	¿El personal de la MDJLO brinda una comunicación asertiva con el usuario?
Interés en las necesidades de los usuarios	¿El personal de la MDJLO expresa interés en las necesidades por parte del usuario?

Nota. Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Bernal (2010), afirma que la encuesta es una de las técnicas de recopilación de información más utilizadas, aunque está perdiendo cada vez más credibilidad debido a la dirección del encuestado. Bernal agregó que la encuesta se basa en un cuestionario o un conjunto de preguntas diseñadas para obtener información de las personas. En el presente trabajo, la encuesta se utiliza como una técnica que nos ayudará a recopilar más fácilmente información sobre las variables en desarrollo para obtener datos reales, que nos mostrarán la situación en que se encuentran estas variables del trabajo.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Hernández et al. (2016) indica que el uso de esta técnica permitirá recolectar datos e información relevantes sobre las variables a investigar, es decir, a través de los clientes. Utilizando cuestionarios como herramienta, las preguntas son del tipo "opción múltiple cerrada". En vista de esto, en el trabajo actual, se ha elaborado dos cuestionarios que consta de 14 preguntas el primer cuestionario y 18 preguntas el segundo.

Así mismo, Hernández et al. (2014) afirma que el cuestionario es uno de los instrumentos que consta en la agrupación de las preguntas cerradas que se va a realizar o aplicar a la población ya previamente definida, esto, con el propósito de poder obtener la información con más nivel de relevancia en donde su medida será a base de la escala de Likert.

El instrumento que se aplicará para poder recopilar los datos necesarios correspondientes a la variable "Gestión administrativa", fue un cuestionario de 14 preguntas; así como también, para la variable "calidad de servicio", se realizó un cuestionario de 18 preguntas.

2.4.3. Validez

Soriano (2015) afirma que los expertos son aquellos especialistas que cuya labor será indicar si es factible ya su aplicación del instrumento, ellos deben tener características tales como experiencia académica, asimismo profesional y a la vez

investigativa que permita evaluar el contenido de forma metodológica ahilada con las variables de estudio.

Por lo que el instrumento de recolección de datos se realizó una revisión por tres jueces expertos en la materia; en donde se pudo validar de tal forma, las 14 preguntas del cuestionario de Gestión Administrativa como también las 18 preguntas del cuestionario de Calidad de Servicio.

Tabla 3

Expertos para validación de instrumento de recolección de datos

N°	Apellidos y nombres	Título profesional	Grado	Ponderación
			Académico y especialidad	
1	García Yovera Abraham José	Lic. Administración e Ingeniero Industrial	Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad	A
2	Villanueva Calderón Juan Amílcar	Lic. Administración Pública	Dr. Gestión pública y gobernabilidad	A
3	Cayotopa Ylatoma Cilenny	Lic. Turismo y negocios	Dr. Ciencias de la Educación	A
4	Chávez Vera Kerwin José	Lic. Administración	Dr. Gerencia Industrial	A
5	Ricardo Díaz William	Lic. Administración	Maestría	A

Nota. Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad

Según Hernández (2014). indica que la confiabilidad es el nivel en el cual su estudio periódico al mismo sujeto u objeto causa similares resultados.

Para llegar a establecer la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se evaluó la consistencia interna a través del método de Alfa de Cronbach mediante el sistema estadístico SPPSS v. 27.

Tabla 4

Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach

Coeficiente	Relación
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Nota. Esta tabla da a conocer la escala de mediadas para evaluar el estadístico de confiabilidad según Hernández et al. (2010).

Para el trabajo de investigación se realizó la confiabilidad del cuestionario a través del sistema estadístico SPPSS v.27, en el cual se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach dando un resultado de 0.753, así como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 5

Estadístico de fiabilidad de la variable gestión administrativa

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	14

Nota. Datos obtenidos después de realizar el proceso de datos y calcular el alfa de Cronbach.

Después de haber obtenido los resultados de fiabilidad del primer cuestionario, se puede afirmar que, la técnica es fiable y apta para aplicarlo a la muestra.

Tabla 6

Estadístico de fiabilidad de la variable calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	18

Nota. Datos obtenidos después de realizar el proceso de datos y calcular el alfa de Cronbach.

Después de haber obtenido los resultados de fiabilidad del primer cuestionario, se puede afirmar que, la técnica es fiable y apta para aplicarlo a la muestra.

2.5. Procedimientos de Análisis de Datos

López (2017) afirma que el proceso de análisis de datos es el medio por el cual se da la recolección, transformación, limpieza y modelado de los datos obtenidos previamente y que además de ellos servirán para poder descubrir la información que se requiera, (útil y de interés para una empresa). Es por ello, que es necesario recalcar que todos los datos que se hayan obtenido se deberán de transformar en conclusiones y se usarán para brindar una solución posible o alterna.

En base a la cita ya mencionada, la presente investigación tiene en cuenta para el procedimiento de análisis de datos se realizó y aplicó a la muestra un cuestionario como instrumento, y por lo consiguiente dicha información recopilada, se pasó a una base de datos en EXCEL y SPSS v.27, para que después se realice una las tablas y gráficos necesarios para su correcto análisis, así como también se tuvo en cuenta el desarrollo de la confiabilidad del instrumento.

2.6. Aspectos éticos

- **Observación participante:** El investigador fue muy prudente en cada uno de los procesos que se empleó para la recolección de información, realizando

esto de manera responsable y ético al momento de interactuar con la muestra de la investigación.

- **Confidencialidad:** el tesista, llegó a indicar a cada uno de los encuestados que la información que se obtendrá será de un nivel alto en confidencialidad y reservado.
- **Consentimiento informante:** el personal a ser encuestado brindará su consentimiento para el recojo de la información de la investigación, por tal motivo se le indicó cuáles son sus derechos.

2.7. Criterios de rigor científico

Noreña et al. (2016). Afirma que son los conjuntos de todas las bases que de alguna u otra manera se pueden llegar a relacionar con el proceso del desarrollo de una investigación, puesto que, se pueden constituir en un grupo de actitudes, los cuales simbolizan un rigor indiscutible. Entre las cuales se pueden resaltar las siguientes:

- **Validez:** todos los procesos son válidos, siempre y cuando, el especialista pueda llegar a tener los criterios capaces, los cuales brinden un entendimiento adecuado y preciso a través del conjunto de información obtenido previamente.
- **Credibilidad:** en este punto, se otorgará la relación entre la comunidad y el especialista, puesto que, se deberá haber realizado un acuerdo entre ambos, lo cual hará que se tenga un valor en el desarrollo de la aplicación.
- **Conformabilidad:** el autor, afirma que es la transparencia de los resultados obtenidos durante el proceso del desarrollo de la interpretación de la información, debido a que el sujeto podrá analizar la misma acción según la teoría trazada.
- **Relevancia:** en este punto se hacen valorar cada una de las ventajas planteadas a través de los objetivos propuesto en el actual trabajo de estudio, en donde se brinda una aceptación debido a que se pudo lograr resultados adecuados y esperados, dentro de una situación predeterminada.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Tabla 7

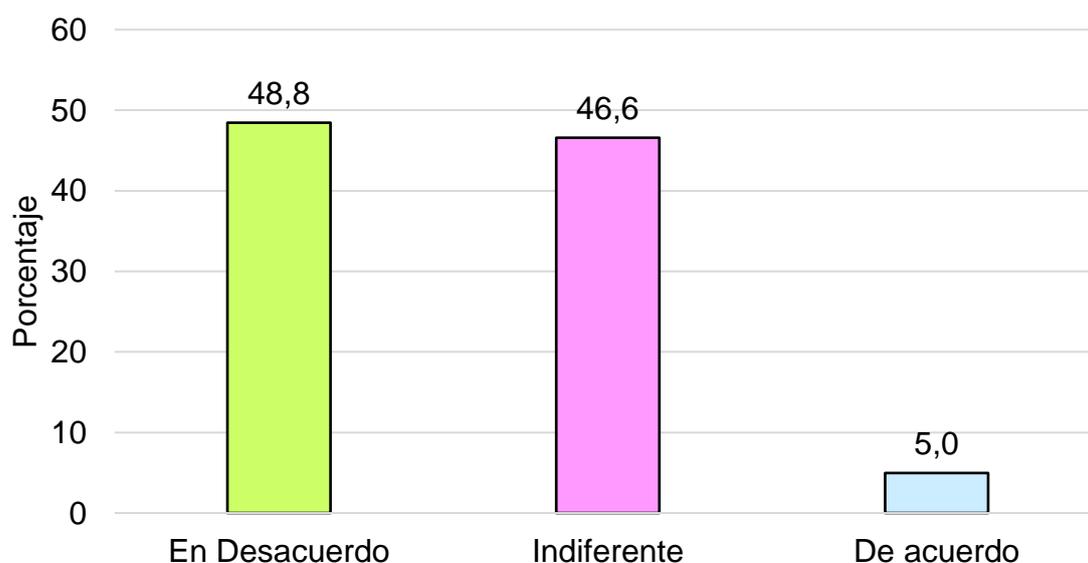
Dimensión Planeación

Ítems	N	%
En Desacuerdo	78	48,4%
Indiferente	75	46,6%
De acuerdo	8	5,0%
Total	161	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 1

Dimensión Planeación



Nota. Este gráfico representa los porcentajes de las valoraciones de la dimensión Planeación.

Interpretación: El gráfico señala que, el 48,8% de los colaboradores encuestados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, indicaron que se encuentran en desacuerdo con la planeación que se encuentra llevando en dicha entidad pública, así mismo, el 46,6% indicaron que se les hace indiferente y el 5% se encuentra de acuerdo acerca de cómo se desarrolla la planeación en la organización.

Tabla 8

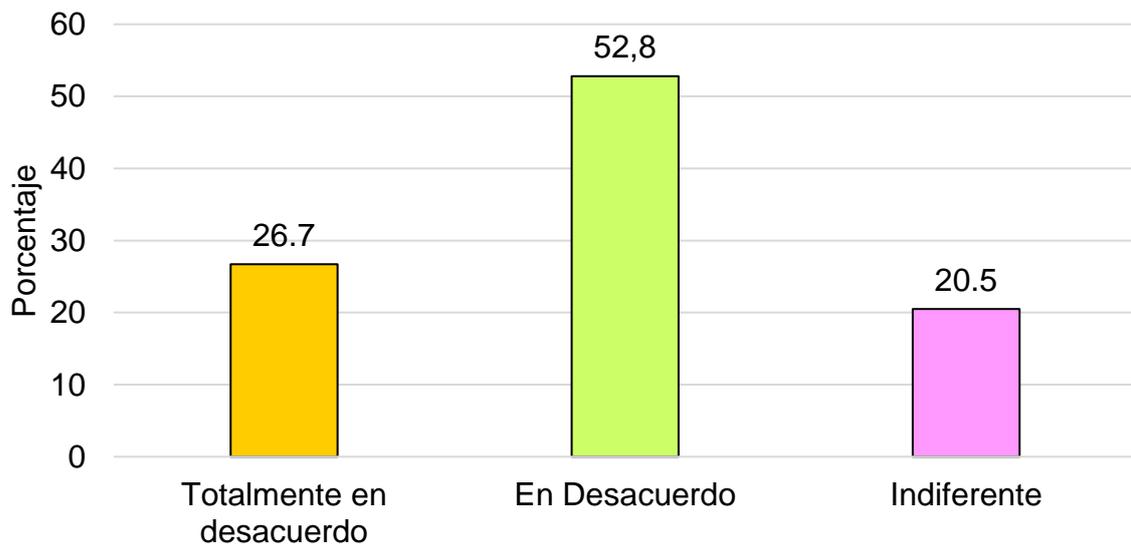
Dimensión Organización

Ítems	N	%
Totalmente en desacuerdo	43	26,7%
En Desacuerdo	85	52,8%
Indiferente	33	20,5%
Total	161	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 2

Dimensión Organización



Nota. Este gráfico representa los porcentajes de las valoraciones de la dimensión Organización.

Interpretación: El gráfico señala que, el 52,8% de los trabajadores encuestados de la entidad pública, indicaron que se encuentran en desacuerdo con la organización que se está llevando en la organización, así mismo, el 26,7% indicaron que están totalmente en desacuerdo y el 20,5% les hace indiferente esta dimensión.

Tabla 9

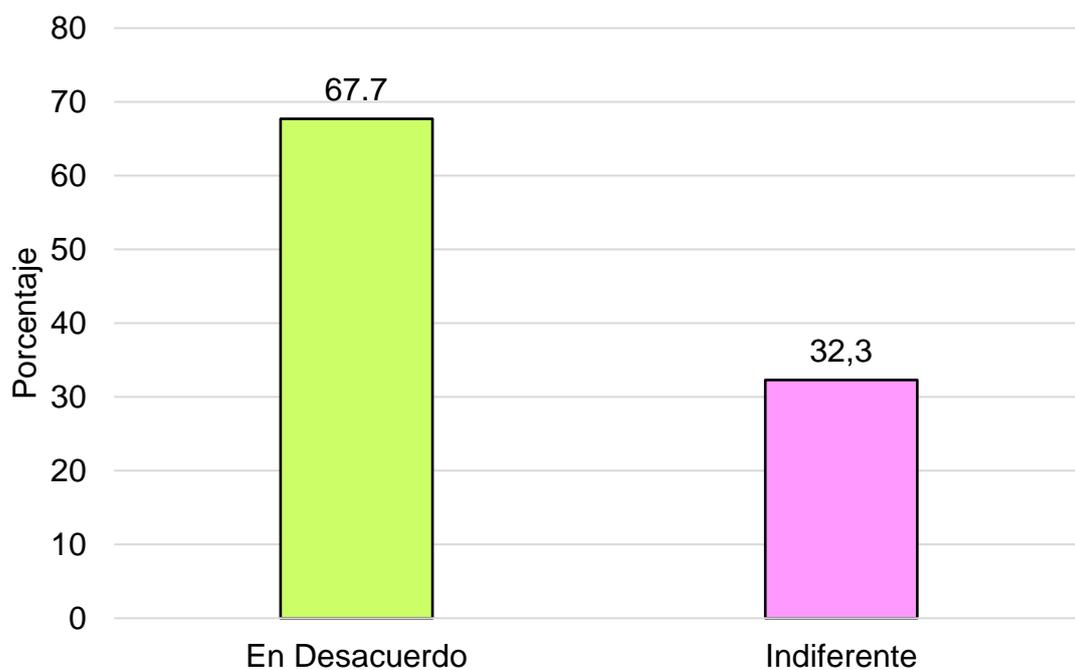
Dimensión Dirección

Ítems	N	%
En desacuerdo	109	67,7%
Indiferente	52	32,3%
Total	161	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Dimensión Dirección



Nota. Este gráfico representa los porcentajes de las valoraciones de la dimensión Dirección.

Interpretación: El gráfico señala que, el 67,7% de los trabajadores encuestados de la MDJLO, indicaron que están en desacuerdo en la manera en la que se encuentra realizando o desarrollando la dirección en dicha entidad pública, así mismo, el 32% indicaron se les hace indiferente dicha dimensión.

Tabla 10

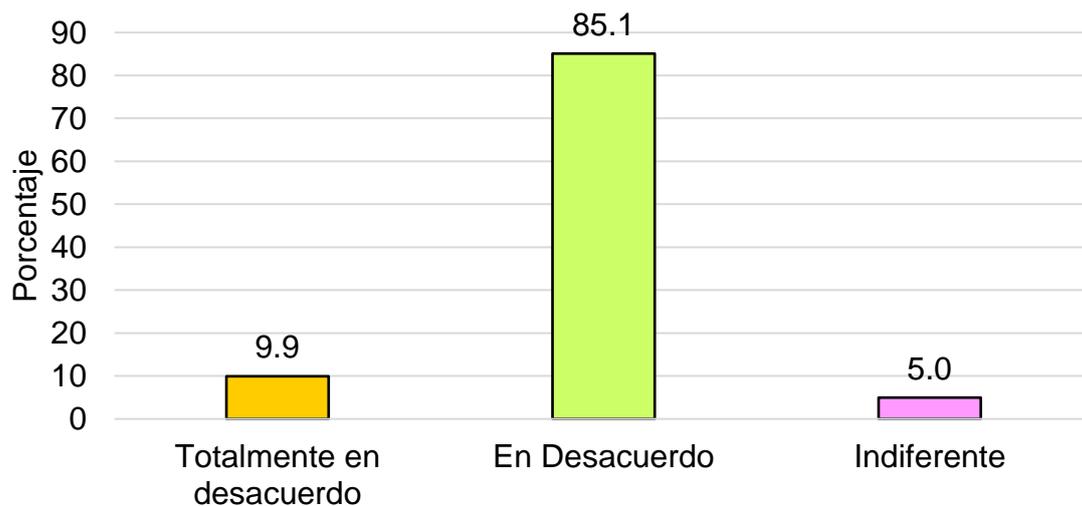
Dimensión Control

Ítems	N	%
Totalmente en desacuerdo	16	9,9%
En desacuerdo	137	85,1%
Indiferente	8	5,0%
Total	161	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Dimensión Control



Nota. Este gráfico representa los porcentajes de las valoraciones de la dimensión Control.

Interpretación: El gráfico de barras señala con precisión que, el 85,1% (137) de los colaboradores encuestados indicaron que se encuentran en desacuerdo con la dimensión control, debido a que está influyendo factores como: la falta de supervisión de los sistemas de organización, el no tener los estándares bien definidos, etc. Así mismo el 9.9% el cual está conformado por 16 colaboradores mencionaron que están en total desacuerdo, y finalmente el 5% indicó que se les hace indiferente esta dimensión.

Tabla 11

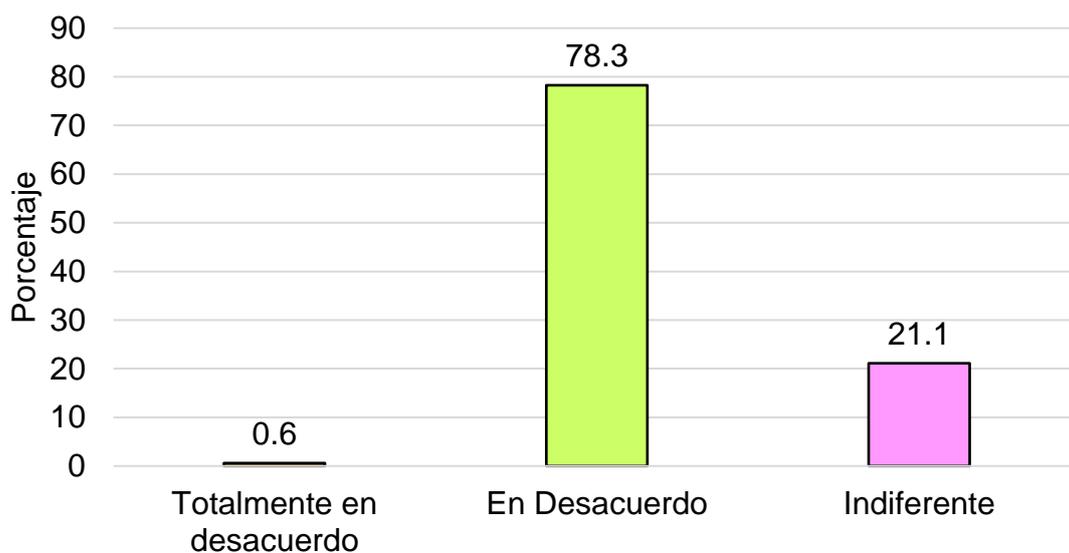
Variable Gestión administrativa

Ítems	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	0,6%
En desacuerdo	126	78,3%
Indiferente	34	21,1%
Total	161	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 5

Variable Gestión Administrativa



Nota. Este gráfico representa los porcentajes de las valoraciones de la variable Gestión Administrativa.

Interpretación: El gráfico mostrado, indica que, el 78,3% de los colaboradores encuestados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, afirman que se encuentran en desacuerdo con la gestión administrativa que la entidad pública está desarrollando, así mismo, el 21,1% indicaron que se les hace indiferente dicha dimensión y finalmente el 0,6% mencionaron que se encuentran en total desacuerdo con respecto a este proceso.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO - BAREMACIÓN

Tabla 12

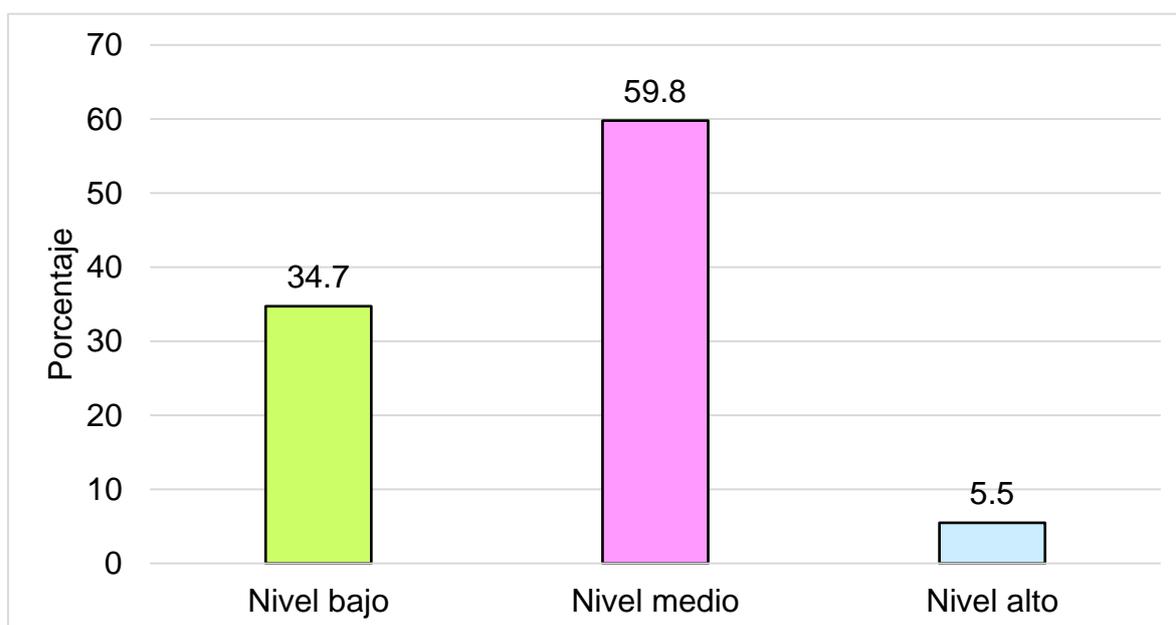
Baremación de la variable Calidad de servicio

Ítems	N	%
Nivel Bajo	133	34,7%
Nivel Medio	229	59,8%
Nivel Alto	21	5,5%
Total	383	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Baremación de la Variable Calidad de Servicio



Nota. Valoración de los niveles de la Variable Calidad de Servicio.

Interpretación: En el gráfico, se puede verificar que, la variable calidad de servicio se está viendo afectada por diversos factores dentro de sus dimensiones, es por ello que se obtuvo el 51.6% indicando que se encuentra en un nivel bajo, así como también el 31.1% muestra que se encuentra en un nivel medio y finalmente el 17.4% afirma que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 13

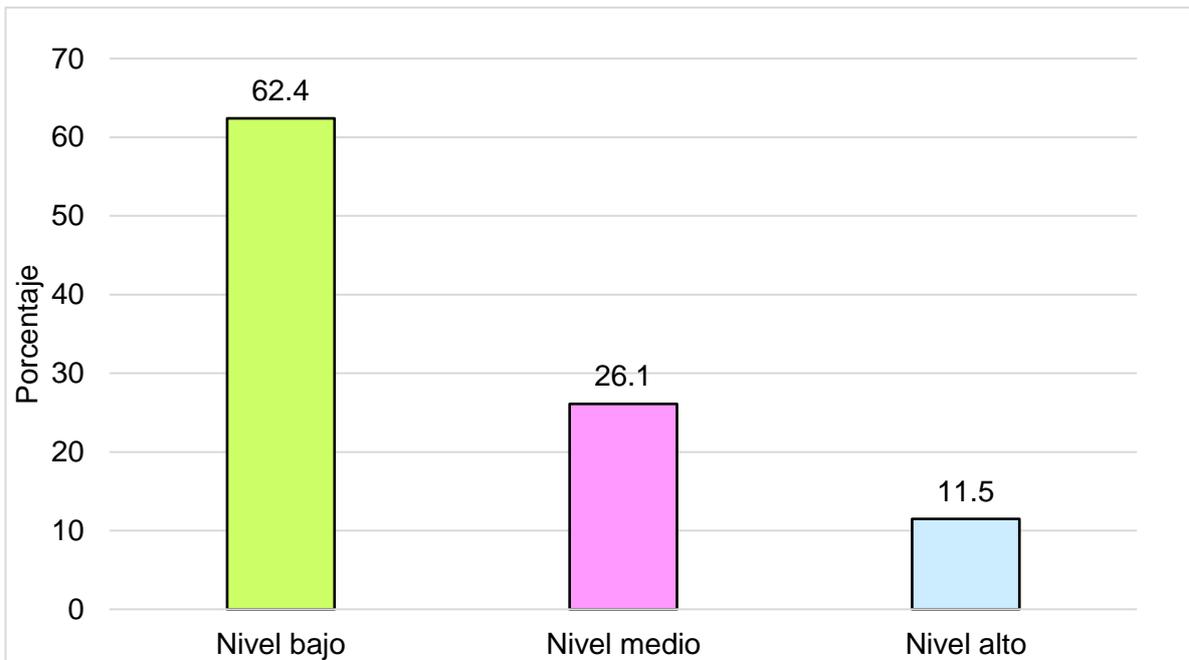
Baremación de la dimensión confiabilidad

Ítems	N	%
Nivel bajo	239	62,4%
Nivel medio	100	26,1%
Nivel alto	44	11,5%
Total	383	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 7

Baremación de la Dimensión Confiabilidad



Nota. Valoración de los niveles de la dimensión confiabilidad.

Interpretación: En el gráfico mostrado, se puede analizar que, dimensión confiabilidad se encuentra actualmente en un nivel bajo con un 62.4%, así mismo, también se puede visualizar que el 26.1% indica que se encuentra en un nivel medio y el 11.5% en un nivel alto.

Tabla 14

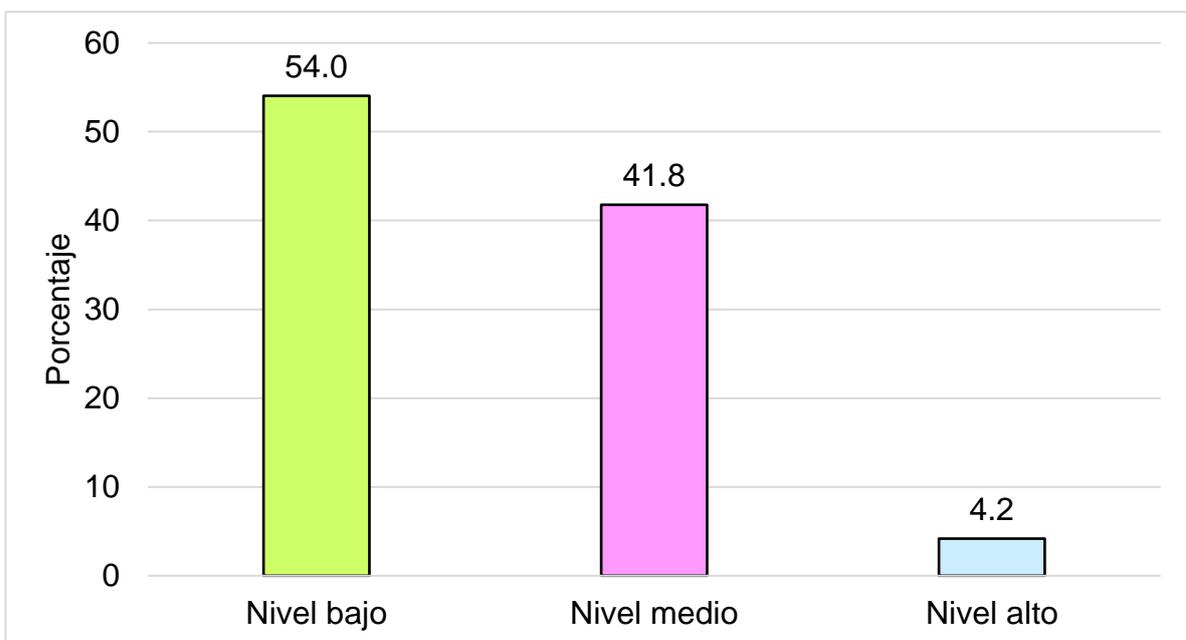
Baremación de la dimensión recursos tangibles e intangibles

Ítems	N	%
Nivel Bajo	207	54,0%
Nivel Medio	160	41,8%
Nivel alto	16	4,2%
Total	383	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 8

Baremación de la dimensión recursos tangibles e intangibles



Nota. Valoración de los niveles de la dimensión recursos tangibles e intangibles.

Interpretación: En el gráfico mostrado, se puede visualizar que la dimensión recursos tangibles e intangibles se encuentra actualmente en un nivel bajo con un 54% en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, lo cual hace que la variable calidad de servicio se vea afectada, así mismo el 41.8% indica que se encuentra en un nivel bajo y el 4.2% indicó que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 15

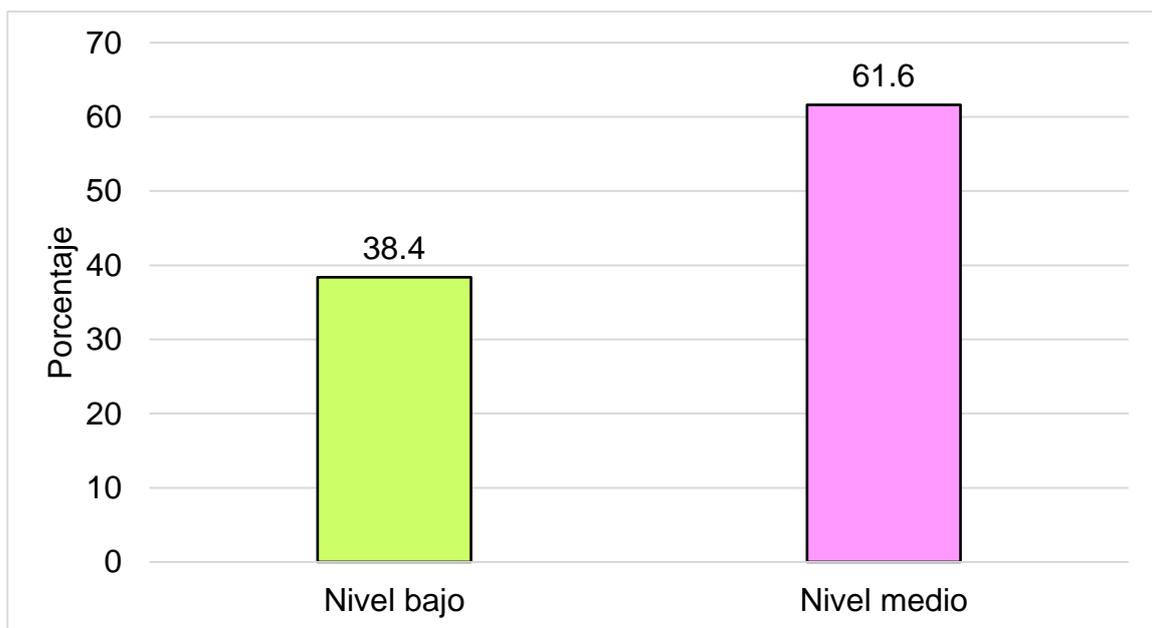
Baremación de la dimensión capacidad de respuesta

Ítems	N	%
Nivel Medio	147	38,4%
Nivel Alto	236	61,6%
Total	383	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 9

Baremación de la dimensión capacidad de respuesta



Nota. Valoración de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta.

Interpretación: En el gráfico mostrado, se puede visualizar que el 61.6% afirma que la dimensión capacidad de respuesta se encuentra actualmente un nivel medio en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, lo que indica que, en los factores como la capacidad de resolución de conflictos o problemas, la atención al cliente y el nivel de disposición de servicio no es la más adecuada; finalmente el 38.4% se encuentra en un bajo.

Tabla 16

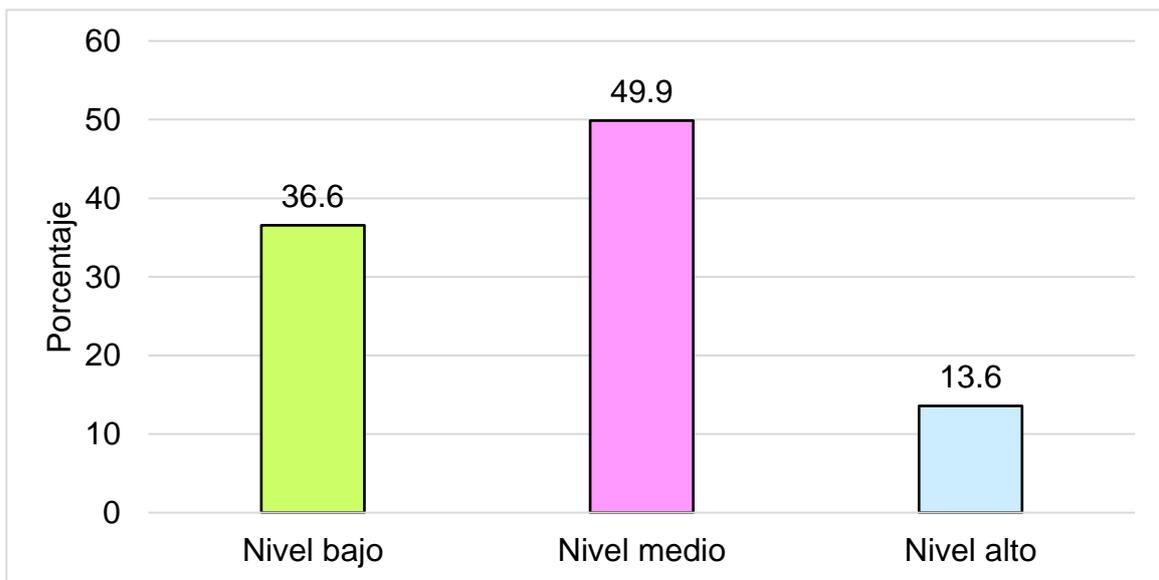
Baremación de la dimensión seguridad

Ítems	N	%
Nivel Bajo	140	36,6%
Nivel Medio	191	49,9%
Nivel Alto	52	13,6%
Total	161	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 10

Baremación de la dimensión seguridad



Nota. Valoración de los niveles de la dimensión seguridad.

Interpretación: En el gráfico presentado, se puede visualizar que la dimensión seguridad se está viendo afectada, puesto que se obtuvo el 49.9% afirmando que se encuentra en un nivel medio, así mismo, el 36.6% afirma que se encuentra en un nivel bajo y finalmente el 13.6% en un nivel alto.

Tabla 17

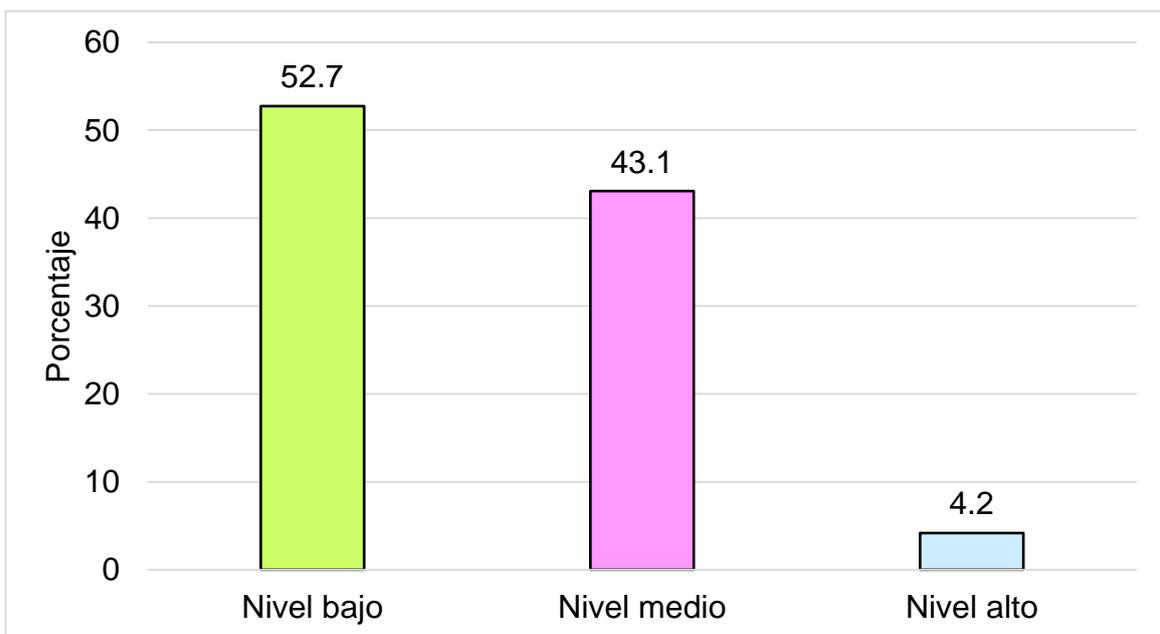
Baremación de la dimensión empatía

Ítems	N	%
Nivel Bajo	202	52,7%
Nivel Medio	165	43,1%
Nivel Alto	16	4,2%
Total	161	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 11

Baremación de la dimensión empatía



Nota. Valoración de los niveles de la Dimensión empatía.

Interpretación: En el gráfico mostrado, se puede analizar que, según los resultados obtenidos, la dimensión empatía se encuentra en un nivel bajo, puesto que se obtuvo un 52,7% afirmando dicha condición, así como también, el 43,1% indicando que se encuentra en un nivel medio y finalmente el 4,2% en un nivel alto.

3.2. Discusión de resultados

Después de haber realizado la descripción y el análisis correspondiente a los distintos datos o resultados obtenidos en la presente investigación por medio de las encuestas realizadas al subconjunto de la población de estudio, se desarrollará las discusiones respectivas.

Por lo que, para el primer objetivo planteado: **“Diagnosticar el estado actual de gestión administrativa municipal del distrito de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022**, tenemos que:

En la tabla N°14, se observa que, de los 161 colaboradores de la Municipalidad Distrital, el 44.7% (72 colaboradores) indicaron que la Gestión Administrativa de la entidad pública se encuentra en un nivel medio y el 34,2% (55) indica que está en un nivel bajo. Por lo tanto, se puede afirmar que la muestra de estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel medio para la gestión administrativa. Cabe recalcar que para Chiavenato (2017) Es el conjunto de actividades a realizar con el único objetivo fundamental de poder lograr las metas propuestas, pero siempre y cuando sea de una manera más eficaz y económica posible. Así mismo, también vienen a ser aquel conjunto de actividades o funciones a realizar junto al personal de la organización para poder cumplir con las metas establecidas, puesto que dentro de ellas se encuentra el proceso de planificación, organización, dirección y control. Por otro lado, Fernández (2022) en su estudio, cuyo objetivo principal fue el proponer un modelo de gestión administrativa para que así pueda existir un mejoramiento en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital, en donde se pudo aplicar un instrumento de recolección de datos a 355 usuarios de esta misma, cuyos resultados obtenidos coinciden con la investigación, pues se obtuvo que el 63% de la muestra indicó que la gestión administrativa se encontraba en un nivel medio. Además, Peña (2018), concluye tanto la variable gestión administrativa ha tenido un nivel de correlación media positiva con la variable calidad de servicio en la Municipalidad Distrital.

Para el segundo objetivo **“Determinar el grado de calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022”**, tenemos que:

En la tabla N°20, se observa que, de la muestra tomada, 383 pobladores y usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz que fueron encuestados, el 59.8% (229) indica que la Calidad de servicio de la Municipalidad Distrital, se encuentra en un nivel medio y el 34,7% (133) indica que está en un nivel bajo, sin embargo, en la Tabla 12, también indica que el 5.5% en un nivel alto. Por lo tanto, se puede apreciar que la muestra del estudio de investigación consideró en un mayor porcentaje el nivel bajo para la calidad de servicio de la entidad pública. Así mismo, para Kotler (2017) sostuvo que viene a ser la satisfacción con los tipos del producto o del mismo servicio adquirido o por adquirir, así como también es el grado de aceptación de los clientes hacia los servicios. Por otro lado, Palacios y Córdova (2018) en su trabajo de investigación se aplicó un cuestionario como instrumento para la recolección de datos, la cual se aplicó a 40 colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Vial, en donde se obtuvo como resultados que el 32.5% indicó que la calidad de servicio se encuentra en un nivel intermedio, puesto que se está viendo afectado algunos factores como la confiabilidad, capacidad de respuesta y entre otros. Cabe recalcar que para Mateos (2019) afirma que es cuando el cliente puede divisar de una u otra manera lo que adquiere y de esta manera puede determinar su satisfacción sobre la calidad percibida. Es por ello, que, Fernández (2022) en su investigación, cuyo objetivo primordial fue el proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital, se obtuvo como resultado que el 88% optó por afirmar que el nivel de calidad de servicio era medio, lo que indica que no sólo en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, existe una baja calidad de Servicio, es por ello que se aplicará un plan de mejora.

3.3. Propuesta de la investigación

3.3.1. Introducción

La presente propuesta de mejora se plasmará de manera detallada cada una de las actividades a realizar por cada estrategia, siendo estas necesarias para que puedan mejorar los factores que están interviniendo; los cuales pudieron ser diagnosticados gracias a los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento ya establecido, dónde cuyos datos también fueron diagramados de acuerdo con la variable de la investigación, “gestión administrativa”.

De esta manera, que se logró identificar la necesidad de establecer tácticas de acuerdo con las variables de investigación y a la problemática encontrada, la cual fue, la falta de eficiencia en el desarrollo de la gestión administrativa, haciendo que esto se convierta en un obstáculo para ofrecer un adecuado nivel de calidad de servicio al usuario del distrito.

Cabe recalcar que cada una de las acciones están de acuerdo con cada una de las estrategias y que además de ello se encuentran contempladas para que se desarrollen en periodos establecidos según un cronograma, lo que hará que se pueda llegar a lograr el objetivo establecido previamente. Así mismo, la propuesta cuenta con un presupuesto económico, en donde se detallará los costos de cada una de las actividades programadas.

Por otra parte, también se detallará con precisión puntos clave de la entidad pública, lo cual permitió conocer la trascendencia de la organización y cuáles son los puntos clave de la municipalidad para que el plan de mejora también se adecue a sus objetivos de esta misma.

De esta manera, se espera que pueda mejorar la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

3.3.2. Datos generales de la empresa

3.3.2.1. Razón social

Municipalidad Distrital De José Leonardo Ortiz

3.3.2.2. RUC

El Ruc de la entidad pública es el siguiente: 20148364975

3.3.3. Giro de negocio

Gestión Pública

3.3.4. Análisis del contexto

3.3.4.1. Reseña histórica

La Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, fue fundada durante el segundo gobierno del presidente Manuel Prado Ugarteche, por Ley 13734, el 28 de noviembre de 1961, con el nombre de San Carlos, la cual fue cambiado por el nombre actual el 5 de febrero de 1966.

Actualmente se encuentra ubicado al nombre de la ciudad de Chiclayo, en la Av. Sáenz Peña N° 2151.

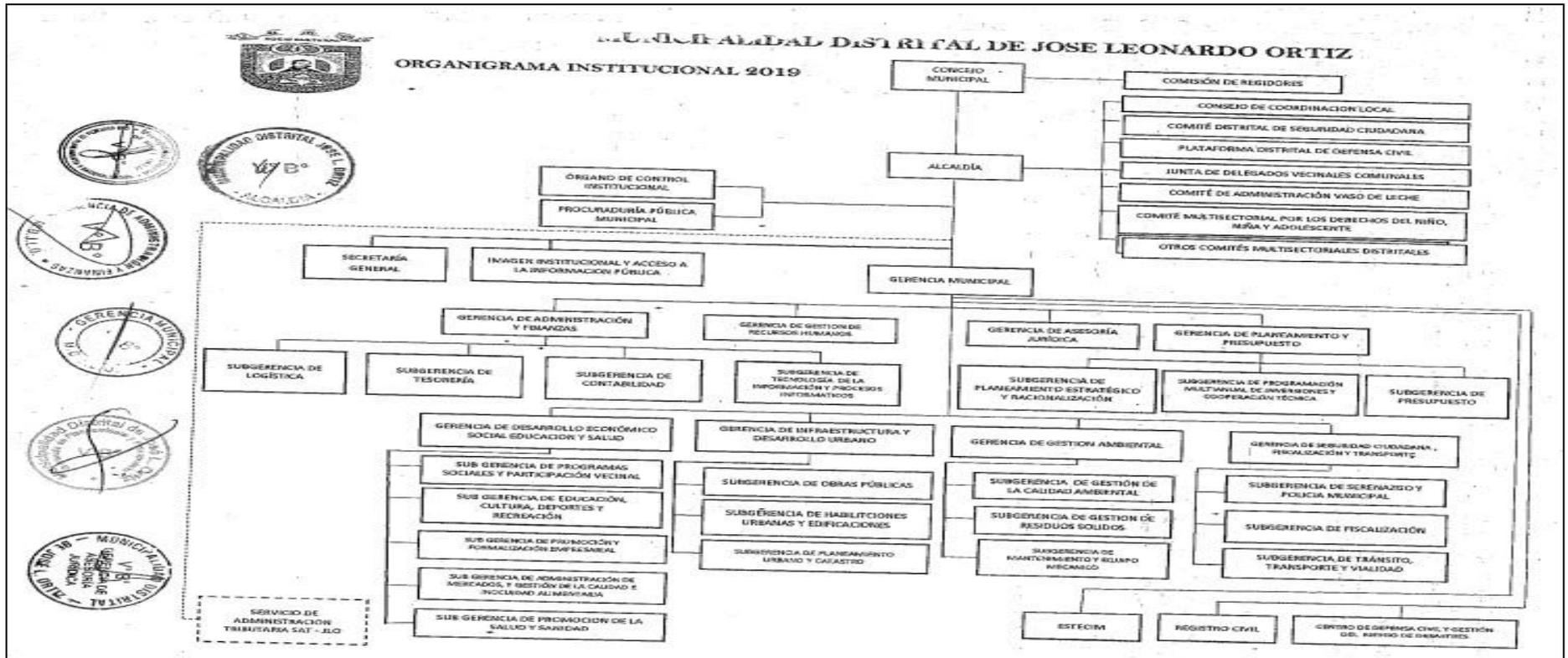
Por otro lado, se considera que el Sr. Raúl Cieza Vásquez, quien en ese tiempo pertenecía al Partido Humanista Peruano, logró realizar uno de los más grandes logros en el distrito, el cual fue, la pavimentación de la Av. Chiclayo, que en su momento fue una de las más grandes obras realizadas.

Así mismo, hoy en día, se tiene como alcalde Al Econ. Wilder Guevara Díaz, y siendo la teniente alcaldesa Mg. María Yris Bustamante Díaz, además de ello cuenta con 10 regidores, los cuales cuentan con la capacidad de poder direccionar la entidad pública. Teniendo como obra principal, la pavimentación de la Av. Cornejo, como también la reconstrucción de colegios pertenecientes al distrito y la reconstrucción de parques y complejos deportivos.

3.3.4.2. Organigrama

Figura 12

Organigrama de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz



Nota. Organigrama de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

3.3.4.3. Misión

Nuestra responsabilidad social con la población Leonardina constituye al mejoramiento en la calidad de vida por cuanto estamos dispuestos a la prestación de servicios públicos en todos los niveles, mediante la ejecución de obras de corto y largo plazo que garanticen ser oportunos y óptimos con una administración transparente, capacidad de gestión adecuada y práctica concertadora, abierta al diálogo y al cambio social.

3.3.4.4. Visión

Ser competentes en el Gobierno Municipal, demostrando acercamiento a los Pueblos Jóvenes, garantizando su bienestar y progreso acorde con la tecnología, la democracia y la ciencia.

3.3.5. Realidad problemática

La presente investigación se llegó a desarrollar en la entidad pública, la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, en donde se obtuvo como finalidad el de poder mejorar la calidad de servicio que brinda a cada uno de sus usuarios. En donde se pudo evidenciar a través de los resultados obtenidos y que han sido diagramados previamente, que la planeación no se está desarrollando de manera correcta, así mismo, se evidencia que los colaboradores de la entidad, no se encuentran de acuerdo con la organización así como también con la dirección de esta misma, en donde se puede notar la falta de liderazgo y trabajo en equipo entre las diversas áreas, ocasionando que no se logre con el objetivo de lograr un buen nivel de calidad de servicio. Por último, también se encuentra que la organización no se plantea planes de evaluación, siendo este uno de los puntos fundamentales; pues como se sabe esto servirá para identificar si se está llevando a cabo de manera correctas las actividades planteadas de acuerdo con su perfil laboral.

En relación con lo antes ya expuesto, lo que se busca con el desarrollo del diseño de la propuesta o plan de mejora, es poder lograr una mejor calidad de servicio por parte de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, a través de las estrategias y actividades plasmadas en el periodo determinado.

3.3.6. Denominación

Propuesta de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.

3.3.7. Justificación

El presente trabajo da a conocer el diseño de la propuesta de mejora para la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo. En donde la finalidad tiene esta propuesta es poder lograr la mejora de la calidad de servicio a través de las estrategias y actividades planteadas; las cuales se basan de acuerdo a la problemática encontrada a través de los resultados obtenidos a través de la encuesta.

Cabe recalcar, que esta investigación no solo tiene como objetivo el de poder mejorar la calidad de servicio de la municipalidad Distrital, sino que también busca la satisfacción de cada uno de los usuarios al momento de realizar algún tipo de trámite o servicio que ellos necesiten y que además de ello se establezca de manera positiva. Lo cual se podrá lograr a través de la gestión administrativa, teniendo en cuenta los diversos factores de acuerdo con la base de datos obtenidos previamente.

En este sentido, gracias las estrategias establecidas y ya planteadas se podrá mejorar dar solución a la problemática planteada anteriormente, cuyo propósito es el poder contar con los propósitos de los usuarios, en los diferentes servicios a llevar a cabo, logrando una mejor experiencia en cada una de las etapas que conlleve sus trámites y junto con ello lograr la satisfacción del cliente.

Para finalizar con lo expuesto, la propuesta de gestión administrativa estaría contribuyendo de manera positiva y efectiva a la mejora de la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz a cada uno de los usuarios.

3.3.8. Objetivos

3.3.8.1. Objetivo general

Elaborar el diseño de una propuesta de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.

3.3.8.2. Objetivos específicos

- Mejorar los conocimientos de los colaboradores acerca de entidad pública y mejorar el proceso de asignación de los recursos o materiales de trabajo.
- Mejorar la comunicación dentro de la organización.
- Mejorar el nivel de liderazgo de la entidad pública a fin de lograr mayor desempeño laboral y junto con ello, mejorar los resultados de la calidad de servicio.
- Implementar el desarrollo de la evaluación verificando que los estándares planteados estén siendo cumplidos de manera correcta, mejorando la calidad de servicio al ciudadano.

3.3.9. Alcance de la propuesta

La propuesta de estrategias de gestión administrativa será aplicada en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, ubicada en la Av. Sáez Peña N° 2151, teniendo como referencia la Plaza Cívica.

Estrategia 1: Capacitaciones al personal en base del conocimiento de la organización y verificación de asignación de recursos o materiales de trabajo.

Consta en el desarrollo de diferentes capacitaciones al personal administrativo para que de esta manera se pueda mejorar los conocimientos de los colaboradores acerca de entidad pública y mejorar el proceso de asignación de los recursos o materiales de trabajo.

Así mismo, se tendrá como actividades primordiales: el desarrollo de un taller práctico sobre los objetivos de la organización y su importancia de conocerlos, para que de esta manera se pueda dar a conocer lo más fundamental de la organización y que el personal se encuentre identificado con la entidad pública.

Por otro lado, también se tendrá en cuenta un segundo taller práctico para dar a conocer cada una de las estrategias establecidas de la organización y su importancia. Lo cual hará que el personal administrativo sepa en qué dirección está trabajando la organización y pueda contribuir en su desempeño laboral.

Por otro lado, se tendrá en cuenta la verificación de recursos financieros, materiales o de personal junto al área correspondiente, para que esta manera el personal administrativo tenga optimización al momento de realizar sus actividades correspondientes con respecto a algún trámite necesario para los usuarios, puesto que ese es uno de los factores que se encuentra interfiriendo en la calidad de servicio por parte de la municipalidad.

Así mismo, en la siguiente tabla, también se detallará que los recursos que se utilizará para llevar a cabo dicha estrategia

Tabla 18

Estrategia 01: Capacitaciones al personal en base del conocimiento de la organización y verificación de asignación de recursos o materiales de trabajo.

Estrategias	Objetivos	Actividades	Recursos	Lugar	Responsables
N° 01 Capacitaciones al personal en base del conocimiento de la organización y verificación de asignación de recursos o materiales de trabajo.	Mejorar los conocimientos de los colaboradores acerca de entidad pública y mejorar el proceso de asignación de recursos de materiales de trabajo.	1. Taller práctico sobre los objetivos de la organización y su importancia de conocerlos.	✓ Especialista en temas.	Auditorio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.	Responsable de la investigación Jefe inmediato
		2. Taller práctico para dar a conocer cada una de las estrategias establecidas de la organización y su importancia.	✓ Certificados ✓ Plumones ✓ Equipo de cómputo. ✓ Proyector		
		3. Capacitación y taller práctico para dar a conocer el plan de trabajo de la entidad pública.	✓ Materiales (separatas, lapiceros, hojas bond) ✓ Refrigerio		
		4. Verificación de recursos financieros, materiales o de personal.			

Nota. Elaboración propia

Estrategia 2: Capacitaciones al personal en base del conocimiento de la organización y verificación de asignación de recursos o materiales de trabajo.

Dicha estrategia se realizó de acuerdo con los resultados obtenidos y procesados previamente, en donde se encontró que los factores como la falta de conocimiento del personal administrativo con respecto a la estructura organizacional estaban interfiriendo. Así mismo, también se pudo evidenciar que no existe una correcta comunicación entre las áreas de la entidad pública y que, sumado a ello, está la mala distribución de recursos.

Por lo que se planteó como objetivo primordial, mejorar la comunicación dentro de la organización. En donde las actividades a realizar para dar solución a las falencias detectadas están, la planificación y desarrollo de charlas de concientización junto al personal en donde se muestre con ejemplos los riesgos que los colaboradores tienden a tener al no tener conocimiento del Manual de funciones de la organización. Lo cual ayudará a poder lograr la reflexión y toma de acciones con respecto a la importancia de manejar el MOF, pues como se sabe este viene a ser un documento en donde se detalla de manera precisa cada una de sus actividades a realizar, contribuyendo a la calidad de servicio.

Por otro lado, también se planteó realizar flujogramas de procesos para entendimiento al ciudadano. En el cual se pondrán los principales procesos para poder lograr la mayor satisfacción del cliente al momento de realizar un trámite.

Otra de las actividades propuestas, se tiene el de mejorar canales de comunicación dentro de la organización. (trámite documentario o correo institucional), con la finalidad de poder lograr mayor comunicación entre áreas y que además de ello se tenga en cuenta también al usuario, haciendo esto que mejore la calidad de comunicación entre la entidad y usuario.

Y finalmente, está la supervisión constante a los procesos de distribución de los recursos, la cual se realizará en coordinación con el área responsable, almacén, logística, presupuesto y administración, para que el personal administrativo tenga los medios de trabajo más admisibles.

Así mismo, en la siguiente tabla, también se detallará que los recursos que se utilizará para llevar a cabo dicha estrategia

Tabla 19

Estrategia 02: Concientización e implementación de medios de comunicación asertiva dentro de la organización.

Estrategias	Objetivos	Actividades	Recursos	Lugar	Responsables
N° 02 Concientización e implementación de medios de comunicación asertiva dentro de la organización.	Mejorar la comunicación dentro de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación y desarrollo de charlas de concientización junto al personal en donde se muestre con ejemplos los riesgos que los colaboradores tienden a tener al no tener conocimiento del Manual de funciones de la organización. 2. Realizar flujogramas de procesos para entendimiento al ciudadano. 3. Mejorar los canales de comunicación dentro de la organización. (trámite documentario o correo institucional). 4. Supervisión constante a los procesos de distribución de los recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Especialista en temas. ✓ Certificados ✓ Equipo de cómputo. ✓ Proyectos ✓ Materiales (separatas, lapiceros, hojas bond y plumones) ✓ Refrigerio 	Auditoria de la municipalidad distrital.	Responsable de la Investigación.

Nota. Elaboración propia

Estrategia 03: Ejecución de un plan de liderazgo

Esta estrategia consta en el desarrollo de actividades relacionadas al objetivo primordial, el cual es el de mejorar el nivel de la entidad pública a fin de lograr mayor desempeño laboral y junto con ello, mejorar los resultados de la calidad de servicio. El cual surge a raíz de la problemática encontrada, teniendo así que el nivel de motivación por parte de la municipalidad no es la adecuada, siendo este uno de los factores de mayor importancia, debido a que este es algo que hace que el personal se impulse a realizar de manera adecuada sus actividades, lo cual, al no tenerla hará que el desempeño laboral para con los usuarios disminuya, es por ello que para esto se desarrollará un sistema de reconocimientos a los colaboradores con mejor rendimiento en los límites de contribución de la mejora de calidad. Esperando que logre con el objetivo principal.

Así mismo, otro de los factores que se encuentra interfiriendo es que el de liderazgo que se lleva a cabo en la entidad, no es la adecuada, lo que hace que afecte al logro de los objetivos de la organización, retrase las actividades programadas y afecte a la calidad de servicio. Para ello se ha tenido en cuenta el poder Establecer competencias, niveles de cada una de las intervenciones y de decisiones con respecto al equipo de trabajo en base a cada uno de los procesos existentes referente a la calidad de servicio.

Finalmente, el tercer factor influyente es la falta de trabajo en equipo, así como se mencionó anteriormente acerca del liderazgo, este es uno de los puntos que debería de tenerse muy definido en cada área para el desarrollo de los objetivos y cumplimiento con los estándares de calidad. Ante esto, se tendrá en cuenta el Impulsar y reforzar el trabajo en equipo, de manera que se fomente las reuniones de equipo laboral, así como también, potenciar los grupos de mejora e intercambiar ideas o experiencias.

Para ello, en la siguiente tabla también se detallará que recursos se empleará y quien lo tendrá a cargo.

Tabla 20

Estrategia 03: Ejecución de un plan de liderazgo

Estrategias	Objetivos	Actividades	Recursos	Lugar	Responsables
N° 03 Ejecución de un plan de liderazgo	Mejorar el nivel de liderazgo de la entidad pública a fin de lograr mayor desempeño laboral y junto con ello, mejorar los resultados de la calidad de servicio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un sistema de reconocimientos a los colaboradores con mejor rendimiento en los límites de contribución de la mejora de calidad. 2. Establecer competencias, niveles de cada una de las intervenciones y de decisiones con respecto al equipo de trabajo en base a cada uno de los procesos existentes referente a la calidad de servicio. 3. Impulsar y reforzar el trabajo en equipo, de manera que se fomente las reuniones de equipo laboral, así como también, potenciar los grupos de mejora e intercambiar ideas o experiencias. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Especialista en temas ✓ Equipo de cómputo. ✓ Proyector ✓ Materiales (separatas, lapiceros, hojas bond) ✓ Refrigerio 	Oficina de reuniones de la municipalidad distrital	Responsable de la investigación

Nota. Elaboración propia.

Estrategia 04: Desarrollo de un plan de verificación y evaluación.

Esta estrategia consta en llevar la ejecución y desarrollo de un plan de verificación y evaluación, como se sabe, este plan consta en poder plasmar los estándares y límites de evaluación y supervisión constante a la labor que desempeña cada personal administrativo en la municipalidad, así mismo, también permitirá detectar cuales pueden ser los factores que están impidiendo al correcto desenvolvimiento de las actividades laborales de acuerdo con el MOF de la organización y del área.

Cabe resaltar que para ello se ha tenido en cuenta cada uno de los resultados obtenidos y procesados previamente, en donde se encontró que en la entidad pública no se realizan evaluaciones constantes al personal, lo cual trae como consecuencia que no se esté cumpliendo con todas las actividades programadas afectando a la calidad de servicio, es por ello por lo que se tiene como actividad a realizar el poder diagnosticar los factores que impiden la evaluación de desempeño laboral.

Por otro lado, también se obtuvo que el nivel de desempeño laboral no es el adecuado, trayendo como consecuencia la falta de compromiso con las actividades a realizar y retrasando las actividades pendientes. De acuerdo a este punto establecido se recalcó el poder establecer medios de evaluación de desempeño laboral; para que de esta manera se pueda evaluar constantemente el rendimiento laboral evitando problemas a futuro.

Así mismo, otro de los factores que está interfiriendo es la falta de estándares o metas según la planificación realizada, lo que hace que el personal no se esfuerce lo suficiente para lograr con las actividades a realizar, así como también el retraso en los procesos de los objetivos. Mediante este punto, se ejecutará estándares para la evaluación de las metas y objetivos a cumplir de la organización, para lograr una correcta evaluación al personal.

Finalmente, se obtuvo que no existe una supervisión adecuada para los sistemas implementados en la organización y que se está estableciendo el desarrollo de un plan de supervisión y evaluación estableciendo los puntos de control de los sistemas implementados a la calidad de servicio.

Tabla 21

Estrategia 04: Desarrollo de un plan de verificación y evaluación.

Estrategias	Objetivos	Actividades	Recursos	Lugar	Responsables
N° 04 Desarrollo de un plan de verificación y evaluación.	Implementar el desarrollo de la evaluación verificando que los estándares planteados estén siendo cumplidos de manera correcta, mejorando la calidad de servicio al ciudadano.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar los factores que impiden la evaluación de desempeño laboral. 2. Establecer medios de evaluación de desempeño laboral. 3. Ejecutar estándares para la evaluación de las metas y objetivos a cumplir de la organización. 4. Desarrollar un plan de supervisión y evaluación estableciendo los puntos de control de los sistemas implementados a la calidad de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo de cómputo ✓ Materiales (separatas, lapiceros, hojas bond) 	Oficina de reuniones de la municipalidad distrital	Responsable de la investigación

Nota. Elaboración propia

3.3.10. Contenido de la propuesta

Tabla 22

Contenido de la propuesta

Estrategias	Objetivos	Actividades	Recursos	Lugar	Responsables
N° 01 Capacitaciones al personal en base del conocimiento de la organización y verificación de asignación de recursos materiales de trabajo.	Mejorar los conocimientos de los colaboradores acerca de entidad pública y mejorar el proceso de asignación de recursos o materiales de trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taller práctico sobre los objetivos de la organización y su importancia de conocerlos. 2. Taller práctico para dar a conocer cada una de las estrategias establecidas de la organización y su importancia. 3. Capacitación y taller práctico para dar a conocer el plan de trabajo de la entidad pública. 4. Verificación de recursos financieros, materiales o de personal junto al área correspondiente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Especialista en temas. ✓ Certificados ✓ Plumones ✓ Equipo de cómputo. ✓ Proyector ✓ Materiales (separatas, lapiceros, hojas bond) ✓ Refrigerio 	Auditorio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.	Responsable de la investigación Jefe inmediato

N° 02

Concientización e implementación de medios de comunicación asertiva dentro de la organización. Mejorar la comunicación dentro de la organización.

1. Planificación y desarrollo de charlas de concientización junto al personal en donde se muestre con ejemplos los riesgos que los colaboradores tienden a tener al no tener conocimiento del Manual de funciones de la organización.
2. Realizar flujogramas de procesos para entendimiento al ciudadano.
3. Mejorar los canales de comunicación dentro de la organización. (trámite documentario o correo institucional).
4. Supervisión constante a los procesos de

- ✓ Especialista en temas.
- ✓ Certificados
- ✓ Equipo de cómputo.
- ✓ Proyectos
- ✓ Materiales (separatas, lapiceros, hojas bond y plumones)
- ✓ Refrigerio

Auditoria de la municipalidad distrital.

Responsable de la Investigación.

		distribución de los recursos.			
N° 03	Ejecución de un plan de liderazgo	Mejorar el nivel de liderazgo de la entidad pública a fin de lograr mayor desempeño laboral y junto con ello, mejorar los resultados de la calidad de servicio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un sistema de reconocimientos a los colaboradores con mejor rendimiento en los límites de contribución de la mejora de calidad. 2. Establecer competencias, niveles de cada una de las intervenciones y de decisiones con respecto al equipo de trabajo en base a cada uno de los procesos existentes referente a la calidad de servicio. 3. Impulsar y reforzar el trabajo en equipo, de manera que se fomente las reuniones de equipo laboral, así como también, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Especialista en temas ✓ Equipo de cómputo. ✓ Proyector ✓ Materiales (separatas, lapiceros, hojas bond) ✓ Refrigerio 	<p>Oficina de reuniones de la municipalidad distrital</p> <p>Responsable de la investigación</p>

		potenciar los grupos de mejora e intercambiar ideas o experiencias.			
N° 04 Desarrollo de un plan de verificación y evaluación.	Implementar el desarrollo de la evaluación verificando que los estándares planteados estén siendo cumplidos de manera correcta, mejorando la calidad de servicio al ciudadano.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar los factores que impiden la evaluación de desempeño laboral. 2. Establecer medios de evaluación de desempeño laboral. 3. Ejecutar estándares para la evaluación de las metas y objetivos a cumplir de la organización. 4. Desarrollar un plan de supervisión y evaluación estableciendo los puntos de control de los sistemas implementados a la calidad de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo de cómputo ✓ Materiales (separatas, lapiceros, hojas bond) 	Oficina de reuniones de la municipalidad distrital	Responsable de la investigación

Nota. Elaboración propia

3.3.11. Tácticas del plan de mejora

Tabla 23

Tácticas del plan de mejora

Estrategias	Actividades	Fecha	Lugar	Responsables	Costo
N° 01 Capacitaciones al personal en base del conocimiento de la organización y verificación de asignación de recursos o materiales de trabajo.	1. Taller práctico sobre los objetivos de la organización y su importancia de conocerlos.	02/01/2022 al 06/01/2023	Auditorio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.	Responsable de la investigación profesional experto	S/ 3,961.00
	2. Taller práctico para dar a conocer cada una de las estrategias establecidas de la organización y su importancia.	06/01/2022 al 13/01/2023	Auditorio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.	Responsable de la investigación profesional experto	
	3. Capacitación y taller práctico para dar a conocer el plan de trabajo de la entidad pública.	13/01/2023 al 18/01/2023	Auditorio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.	Responsable de la investigación profesional experto	
	4. Verificación de recursos financieros, materiales o de personal.	18/01/2023 al 08/02/2023	Auditorio de la MDJLO.	Responsable de la investigación profesional experto	

<p>N° 02 Concientización e implementación de medios de comunicación asertiva dentro de la organización.</p>	<p>1. Planificación y desarrollo de charlas de concientización junto al personal en donde se muestre con ejemplos los riesgos que los colaboradores tienden a tener al no tener conocimiento del Manual de funciones de la organización.</p>	<p>08/02/2023 al 22/03/2023</p>	<p>Auditorio de la municipalidad distrital.</p>	<p>Responsable de la Investigación. Especialista en el área</p>	
	<p>2. Realizar flujogramas de procesos para entendimiento al ciudadano.</p>	<p>08/02/2023 al 20/02/2023</p>	<p>Oficina de reuniones de la MDJLO</p>	<p>Responsable de la Investigación. Especialista en el área</p>	<p>S/ 5,788.00</p>
	<p>3. Mejorar los canales de comunicación dentro de la organización. (trámite documentario o correo institucional).</p>	<p>20/02/2023 al 13/03/2023</p>	<p>Municipalidad de JLO.</p>	<p>Responsable de la Investigación. Especialista en el área</p>	
	<p>4. Supervisión constante a los procesos de distribución de los recursos.</p>	<p>13/03/2023 al 12/04/2023</p>	<p>Municipalidad de JLO.</p>	<p>Responsable de la Investigación. Especialista en el área</p>	

		1. Desarrollar un sistema de reconocimientos a los colaboradores con mejor rendimiento en los límites de contribución de la mejora de calidad.	12/04/2023 al 28/04/2023	Oficina de reuniones de la municipalidad distrital	Responsable de la investigación	
N° 03:	Ejecución de un plan de liderazgo	2. Establecer competencias, niveles de cada una de las intervenciones y de decisiones con respecto al equipo de trabajo en base a cada uno de los procesos existentes referente a la calidad de servicio.	28/04/2023 al 22/05/2023	Oficina de reuniones de la municipalidad distrital	Responsable de la investigación	S/ 1,305.00
		3. Impulsar y reforzar el trabajo en equipo, de manera que se fomente las reuniones de equipo laboral, así como también, potenciar los grupos de mejora e intercambiar ideas o experiencias.	28/04/2023 al 11/05/2023	Oficina de reuniones de la municipalidad distrital	Responsable de la investigación	

N° 04: Desarrollo de un plan de verificación y evaluación	1. Diagnosticar los factores que impiden la evaluación de desempeño laboral.	22/05/2023 al 05/06/2023	Oficina de reuniones de la municipalidad distrital	Responsable de la investigación	
	2. Establecer medios de evaluación de desempeño laboral.	05/06/2023 al 15/06/2023	Oficina de reuniones de la municipalidad distrital	Responsable de la investigación	
	3. Ejecutar estándares para la evaluación de las metas y objetivos a cumplir de la organización.	15/06/2023 al 26/06/2023	Oficina de reuniones de la municipalidad distrital	Responsable de la investigación	S/ 38.00
	4. Desarrollar un plan de supervisión y evaluación estableciendo los puntos de control de los sistemas implementados a la calidad de servicio.	15/06/2023 al 30/06/2023	Oficina de reuniones de la municipalidad distrital	Responsable de la investigación	
TOTAL					S/ 11,092.00

Nota. Elaboración propia

3.3.12. Presupuesto del plan de mejora

Tabla 24

Presupuesto del plan de mejora

N° Estrategia	Descripción del gasto	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Costo T/U	Rubro presupuestal	Total S/.
1	Especialista en temas	1	Sesión	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	Autofinanciado por la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	S/ 3,961.00
	Certificados	161	Unidad	S/ 3.00	S/ 483.00		
	Plumones	4	Unidad	S/ 2.00	S/ 8.00		
	Equipo de cómputo	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00		
	Proyector	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00		
	Separatas	161	Unidad	S/ 5.00	S/ 805.00		
	Lapiceros	165	Docena	S/ 1.00	S/ 165.00		
	Hojas	1	Millar	S/ 17.00	S/ 17.00		
	Refrigerio	161	Unidad	S/ 3.00	S/ 483.00		

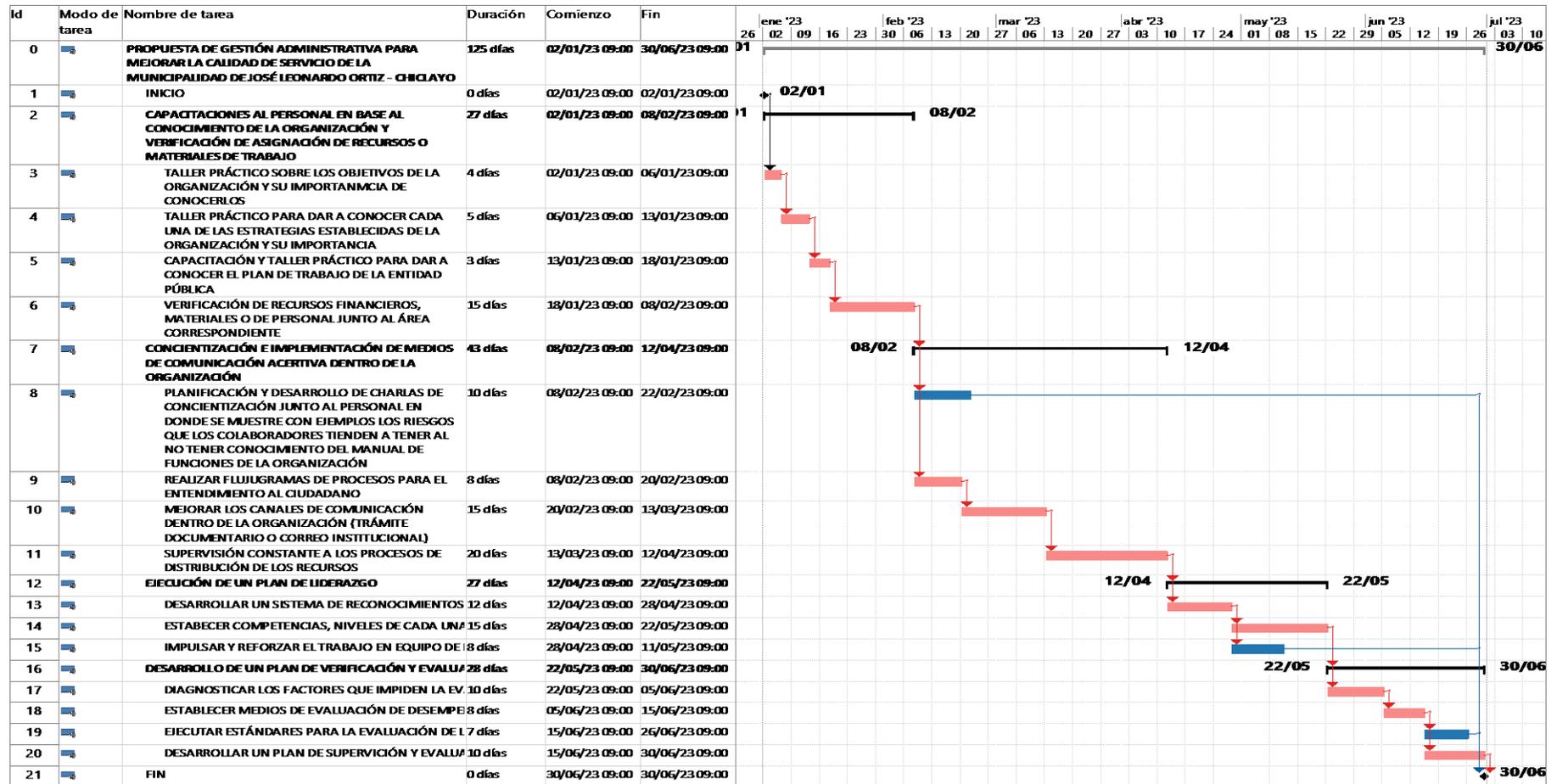
	Cámara fotográfica	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00		
	Especialista en temas	4	Sesión	S/ 1,000.00	S/ 4,000.00		
	Certificados	161	Unidad	S/ 3.00	S/ 483.00		
	Equipo de cómputo	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00	Autofinanciado	
	Proyector	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00	por la	
2	Separatas	161	Unidad	S/ 5.00	S/ 805.00	Municipalidad	S/ 5,788.00
	Lapiceros	161	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00	Distrital de José	
	Hojas bond	1	Millar	S/ 17.00	S/ 17.00	Leonardo Ortiz	
	Plumones	4	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00		
	Refrigerio	161	Unidad	S/ 3.00	S/ 483.00		
	Cámara fotográfica	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00		
	Equipo de cómputo	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00	Autofinanciado	
	Proyector	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00	por la	
3	Separatas	161	Unidad	S/ 5.00	S/ 805.00	Municipalidad	S/ 1,305.00
	Lapiceros	161	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00	Distrital de José	
	Hojas bond	1	Millar	S/ 17.00	S/ 17.00	Leonardo Ortiz	

	Plumones	4	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00			
	Refrigerio	161	Unidad	S/ 3.00	S/ 483.00			
	Cámara fotográfica	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00			
	Equipo de cómputo	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00	Autofinanciado		
	Separatas	5	Unidad	S/ 5.00	S/ 25.00	por la		
4	Lapiceros	5	Unidad	S/ 1.00	S/ 5.00	Municipalidad	S/ 38.00	
	Hojas bond	1	Ciento	S/ 8.00	S/ 8.00	Distrital de José		
	Cámara fotográfica	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00	Leonardo Ortiz		
TOTAL								S/ 11,092.00

Nota. Elaboración propia

Figura 14

Ruta crítica de las actividades planificadas del plan de mejora



Nota. Elaboración propia.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

1. Se llegó a la conclusión que la calidad de servicio que brinda la municipalidad distrital está siendo afectada por diversos factores de una mala gestión administrativa, los cuales se llegaron a determinar mediante el proceso de datos obtenidos mediante las encuestas, así mismo, se pudo establecer estrategias con sus respectivas actividades programas; las cuales servirán de soluciones para mejorar la segunda variable.
2. En conclusión, el estado actual de la gestión administrativa, en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, se identificó que el 78,3% de los colaboradores encuestados indicaron que no están de acuerdo con respecto al desarrollo de la gestión administrativa, puesto que, se encuentran teniendo problemas en los diferentes aspectos y factos de esta variable, trayendo como consecuencia una mala calidad de servicio a ofrecer al usuario de la municipalidad.
3. Así mismo, con respecto al grado de calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, el 59,8% de la muestra encuestada, señaló que se encuentra en un nivel medio , lo cual significa que esta variable aún se está desarrollando para que logren obtener la satisfacción de los usuarios con respecto a cada uno de los servicios que la entidad pública realiza, sin embargo, también se obtuvo que el 34,7% indicó que se encuentra en un nivel bajo, convirtiéndose en un obstáculo para lograr los objetivos correspondientes.
4. Finalmente, se logró diseñar un plan de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, en donde se diseñó cuatro estrategias las cuales fueron de acuerdo a cada una de las dimensiones de la variable solución o independiente, entre ellas, tenemos: desarrollo de capacitaciones al personal en base al conocimiento de la organización y verificación de asignación de recursos, concientización e implementación de medios de comunicación asertiva dentro de la organización, ejecución de un plan de liderazgo y el desarrollo de un plan de verificación y evaluación; dichas estrategias con la finalidad de poder mejorar la calidad de servicio de la entidad pública.

4.2. Recomendaciones

1. Realizar evaluaciones constantes para poder verificar los factores que se encuentran interfiriendo en la gestión administrativa y que de esta manera se pueda brindar soluciones de mejora en el tiempo indicado, y poder mejorar la calidad de servicio de la municipalidad distrital.
2. A los funcionarios de cada área de la parte administrativa, realizar evaluaciones de control de desempeño laboral y liderazgo para que de esta manera se pueda determinar las falencias a tiempo y se pueda brindar soluciones, ya sea como capacitaciones, talleres prácticos, plan de liderazgo, entre otros.
3. Al área de Gerencia de Recursos Humanos, GG.RR.HH. implementar un plan de capacitación al personal que tiene a cargo el brindar atención al usuario, puesto que este es uno de los factores que interfiere al momento de lograr o alcanzar un buen nivel, haciendo que el cliente tenga una mala impresión como resultado de una atención negativa; así como también realizar un estudio a su población para verificar si se está cumpliendo con el objetivo.
4. A la Gerencia Municipal, ejecutar el plan de mejora que se está proponiendo con la finalidad de poder mejorar la calidad de servicio, como también llevar un seguimiento adecuado para verificar si está logrando los cambios o no dentro de las áreas.

REFERENCIAS

- Armijo, F., Hurtado, H., Andrade, G. (2022). La gestión administrativa en las pequeñas y medianas empresas del sector comercial en la ciudad de Santo Domingo. *Universidad y sociedad*, 14(4), 504-513. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85130191481&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gesti%c3%b3n+administrativa&sid=bc62d6cb1f19c6c9129a7e9ac6aba628&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28gesti%c3%b3n+administrativa%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=>
- Batet, M. P. (2016). *Gestión administrativa.. D* - Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/51690>
- Barrera, A. & Ysuiza, M. (2018). *Gestión administrativa de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto*. [Tesis de posgrado, Universidad de San Martín de Porres]. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/articulo/view/145/132>
- Bernal, C. & Sierra, H. (2015). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. [http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/1.%20Bernal,%20C.%20Sierra,%20H.%20\(2008\).%20El%20Proceso%20Administrativo%20para%20las%20organizaciones%20del%20siglo%20XX.pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/1.%20Bernal,%20C.%20Sierra,%20H.%20(2008).%20El%20Proceso%20Administrativo%20para%20las%20organizaciones%20del%20siglo%20XX.pdf)
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. Editorial Digital UNID. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/41174?page=68>
- Boscan, M., Vilca, A. Espinoza, C. (2021). Copetencias tecnológicas y gestión administrativa en instituciones educativas públicas ecuatorianas del nivel de bachillerato, en escenario de pandemia. *Risti*, 44, 315-329. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85134076376&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gesti%c3%b3n+administrativa&sid=bc62d6cb1f19c6c9129a7e9ac6aba628&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS->

KEY%28gesti%3%b3n+administrativa%29&relpos=5&citeCnt=0&search
Term=

Botero, L. (2018). El liderazgo en la gestión administrativa como impulso de la estrategia para la competitividad empresarial. *Ciencias Estratégicas*, 25(38), 271 – 276. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151354939001>

Cárdenas, J. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la UGEL Nauta*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8976/C%3%a1rdenas%20Guevara%2c%20Javier%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo, R., et al. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898. Doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración*. Grupo Elsevier Editora. <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/1096.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20administraci%C3%B3n.pdf>

Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%2c%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, O. (2022). *Gestión administrativa como estrategia para mejorar la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de la Victoria*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9369/Fern%](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9369/Fern%20)

c3%a1ndez%20Ahumada%20Oscar%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Guillermo, A. (2020). Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos: Estudio Comparado de Seis Municipios de la Región Ica. *Revista Portuguesa de Ciencia Política*, (13), 107 – 120. <https://rpcp.pt/index.php/rpcp/article/view/79/52>
- Kotler, P. (2017). *Dirección de Marketing Conceptos Esenciales*, Prentice Hall.
- Llanos, X., Cruz, C., Arèvalo, A. (2022). Gestión administrativa de la unidad nacional de almacenamiento. Canton Quevedo, provincia de los Rios. *Universidad y sociedad*, 14(1), 333-338.
- López, J. (2017). Procesos de Análisis de Datos. *BIGDATA*. <https://www.campusbigdata.com/big-data-blog/item/104-procesos-de-analisis-de-datos>
- Mateos de Pablo Blanco, M. Á. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. COMM002PO.. IC Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/124251?page=3>
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2013). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. Ediciones de la Universidad de Bogotá.
- Ordoñez, J., Cuadrado, G. Cardenas, J., Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 34-356.
- Palacios, Y. & Córdova, J. (2018). *La gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados en la gerencia de transporte de la municipalidad provincial de Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5132>
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari – Ancash* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%20C3%B1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pérez, W., et al. (2022). Gestión Administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. *Pol. Con*, 67(7), 1077 – 1088. doi: 10.23857/pc.v7i1.3634
- Pincay, Y. y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES. Una mirada en ecuador. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 6(3), 1118 – 1142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>
- Quispe, L. (2020). *La calidad del servicio y su incidencia en la gestión administrativa – Municipalidad distrital de Papaplaya*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8071/Quispe%20Fern%C3%A1ndez%20Lorely%20Natalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rios, J. (2018). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26053/R%203%ados_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santos, K. & Yanccehuallpa A. (2019). *Gestión Administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1596/1/T026_47583859_T.pdf
- Terán, N., et al. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184. Doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Vega, A. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de una Municipalidad Provincial de la Región Lambayeque*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77987/Vega_VADC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vértice, P. (2015). Aspectos prácticos de la calidad en el servicio. Editorial Publicaciones Vértice.
<https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/59353?page=8>

ANEXOS

ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA:

Título: Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en una Municipalidad Distrital.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿De qué manera la gestión administrativa de la Municipalidad del Distrito de José Leonardo Ortiz mejorará la calidad de servicio?	Proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad.	H1: La gestión administrativa mejorará la calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de José Leonardo Ortiz, Chiclayo.	Variable independiente:	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Estrategias - Plan de trabajo - Recursos
			Gestión Administrativa	Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional - Comunicación organizacional - Distribución adecuada de recursos - Nivel de motivación - Nivel de liderazgo - Trabajo organizacional o trabajo en equipo - Nivel de desempeño laboral - Nivel de desempeño Organizacional - Estándares o metas - Nivel de supervisión de Los Sistemas de la Organización.
	OBJETIVO ESPECIFICOS				
	1. Diagnosticar el estado actual de gestión administrativa municipal	H0: La gestión administrativa no mejorará en la calidad de servicio la	Variable Dependiente:	Confiability	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de las promesas por parte de la entidad. - Nivel de interés para la resolución de problemas.

distrito de José Leonardo Ortiz, del distrito de Chiclayo. Municipalidad José Leonardo Ortiz, Chiclayo.

2. Determinar el grado de calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad del distrito de José Leonardo Ortiz, Chiclayo.

3. Diseñar una estrategia de gestión administrativa municipal, basada en un modelo integral y participativo para mejorar el servicio de calidad en la municipalidad del distrito de José Leonardo Ortiz, Chiclayo.

Recursos Tangible e Intangibles

- Nivel de desempeño del servicio.
- Información adecuada.

- Implementación de equipos tecnológicos.
- Infraestructura atractiva
- Horarios de atención adecuados y factibles

Capacidad de Respuesta

- Nivel de capacidad de resolución de conflictos o problemas.
- Nivel de atención al cliente.
- Nivel de disposición de servicio.

4. Validar la propuesta por juicio de expertos teniendo en cuenta que la gestión administrativa mejorará la calidad de servicio en la Municipalidad del Distrito de José Leonardo Ortiz, Chiclayo.

Calidad de Servicio

Seguridad

- Servicios de pagos electrónicos seguros.
- Adecuadas señalizaciones de zonas de seguridad.
- Aplicación de protocolos de salubridad.
- Ambientes limpios y desinfectados.

Empatía

- Atención empática
- Comprensión por parte de los colaboradores
- Comunicación asertiva
- Interés en las necesidades de los usuarios

Nota. Elaboración propia.

ANEXO N° 02. FORMATO DEL CUESTIONARIO

CUESTIONARIO N° 01:

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Título de la investigación: Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.

Objetivo: La encuesta a realizar tiene como finalidad la recolección de datos para el desarrollo del proyecto de investigación dando cumplimiento al objetivo de diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.

Aclaraciones: Le agradecemos por responder con sinceridad y honestidad la alternativa que mejor le parezca. Este cuestionario será manejado de manera anónima y con total confidencialidad.

Instrucciones: Los siguientes ítems describen las dimensiones de la gestión administrativa y de la calidad de servicio. Lea cuidadosamente cada uno de ellos y marca con un aspa (X) la opción que crea conveniente según la siguiente escala valorativa:

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	TD	D	I	DA	TA
		1	2	3	4	5
D1: PLANEACIÓN						
1	¿Conoce usted, los objetivos de la organización?					
2	¿Considera importante el establecimiento de estrategias para lograr los objetivos planteados?					
3	¿Conoce el plan de trabajo de la organización?					

4	¿Cree que el acceso a los recursos, ya sea financieros, materiales o de personal; son los más adecuados?					
D2: ORGANIZACIÓN						
5	¿Conoce el organigrama institucional y del manual de funciones de la organización?					
6	¿Cree que la comunicación que existe entre las áreas es la adecuada?					
7	¿La distribución de los recursos es de manera eficiente?					
D3: DIRECCIÓN						
8	¿La motivación hacia el personal es la adecuada?					
9	¿El nivel de liderazgo actual es adecuado?					
10	¿Realiza un trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos?					
D4: CONTROL						
11	¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral?					
12	¿Considera que el nivel de desempeño laboral es el adecuado?					
13	¿Cree que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada?					
14	¿Existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización?					

¡GRACIAS!

CUESTIONARIO N° 02:
CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Título de la investigación: Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.

Objetivo: La encuesta a realizar tiene como finalidad la recolección de datos para el desarrollo del proyecto de investigación dando cumplimiento al objetivo de diagnosticar el grado de la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.

Aclaraciones: Le agradecemos por responder con sinceridad y honestidad la alternativa que mejor le parezca. Este cuestionario será manejado de manera anónima y con total confidencialidad.

Instrucciones: Los siguientes ítems describen las dimensiones de la gestión administrativa y de la calidad de servicio. Lea cuidadosamente cada uno de ellos y marca con un aspa (X) la opción que crea conveniente según la siguiente escala valorativa:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	TD	D	I	DA	TA
		1	2	3	4	5
D1: CONFIABILIDAD						
1	¿La Municipalidad Distrital de JLO, cumple con las promesas en el tiempo determinado?					
2	¿Los colaboradores de la MDJLO muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios?					
3	¿El servicio por parte de la MDJLO es la más adecuada?					
4	¿La información que le brinda la MDJLO es la más adecuada?					
D2: RECURSOS TANGIBLES E INTANGIBLES						

5	¿Los equipos con los que cuenta la MDJLO son los más adecuados para brindar atención al usuario?					
6	¿La infraestructura con la que cuenta la MDJLO es la más adecuada para brindar atención al usuario?					
7	¿Los horarios de atención por parte de la MDJLO son los adecuados?					
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
8	¿El personal de la MDJLO brinda soluciones a sus dudas con respecto a algún trámite?					
9	¿El personal de la MDJLO realiza la orientación en el tiempo indicado?					
10	¿Los colaboradores de la MDJLO cuentan con disponibilidad de servicio?					
D4: SEGURIDAD						
11	¿La MDJLO cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos?					
12	¿El local de la MDJLO cuenta con las señalizaciones de zonas seguras?					
13	¿La MDJLO cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos?					
14	¿La MDJLO cuenta con ambientes limpios y desinfectados?					
D5: EMPATÍA						
15	¿La atención que recibe por parte de la MDJLO es de manera personalizada o empática?					
16	¿El personal de la MDJLO le brinda la comprensión en el servicio que usted necesita?					
17	¿El personal de la MDJLO brinda una comunicación asertiva con el usuario?					
18	¿El personal de la MDJLO expresa interés en las necesidades por parte del usuario?					

¡GRACIAS!

ANEXO N° 03. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO N° 01:



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio de la
Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.

1. NOMBRE DEL JUEZ		Abraham José García Lozano
2.	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Talento Humano
	GRADO ACADÉMICO	Dr. Gestión Pública y Mg. Talento Humano.
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	16 años
	CARGO	Coordinador Investigación y RS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022."		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Karen Yudith Cayotopa Bustamante
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL:</u> Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa y el nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.
		<u>ESPECÍFICOS:</u> a) Identificar los factores influyentes de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. b) Diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022. c) Determinar el grado de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	<p>1.- ¿Conoce usted, los objetivos de la organización?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
02	<p>2.- ¿Considera importante el establecimiento de estrategias para lograr los objetivos planteados?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
03	<p>3.- ¿Conoce el plan de trabajo de la organización?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
04	<p>4.- ¿Cree que el acceso a los recursos ya sea financieros, materiales o de personal; son los más adecuados?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
05	<p>5.- ¿Conoce el organigrama institucional y del manual de funciones de la organización?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
06	<p>6.- ¿Cree que la comunicación que existe entre las áreas es la adecuada?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
07	<p>7.- ¿La distribución de los recursos es de manera eficiente?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>

08	8.- ¿La motivación hacia el personal es la adecuada? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
09	9.- ¿El nivel de liderazgo actual es adecuado? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
10	10.- ¿Realiza un trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
11	11.- ¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
12	12.- ¿Considera que el nivel de desempeño laboral es el adecuado? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
13	13.- ¿Cree que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
14	14.- ¿Existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
15	15.- ¿La Municipalidad Distrital de JLO, cumple con las promesas en el tiempo determinado? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
16	16.- ¿Los colaboradores de la MDJLO muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

17	<p>17.- ¿El servicio por parte de la MDJLO es la más adecuada? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
18	<p>18.- ¿La información que brinda la MDJLO es la más adecuada? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
19	<p>19.- ¿Los equipos con los que cuenta la MDJLO son los más adecuados para brindar atención al usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
20	<p>20.- ¿La infraestructura con la que cuenta la MDJLO es la más adecuada para brindar atención al usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
21	<p>21.- ¿Los horarios de atención por parte de la MDJLO son los adecuados? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
22	<p>22.- ¿El personal de la MDJLO brinda soluciones a sus dudas con respecto a algún trámite? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
23	<p>23.- ¿El personal de la MDJLO realiza la orientación en el tiempo indicado? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
24	<p>24.- ¿Los colaboradores de la MDJLO cuentan con disponibilidad de servicio? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
25	<p>25.- ¿La MDJLO cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
26	<p>26.- ¿El local de la MDJLO cuenta con las señalizaciones de zonas seguras? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

27	27.- ¿La MDJLO cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
28	28.- ¿La MDJLO cuenta con ambientes limpios y desinfectados? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
29	29.- ¿La atención que recibe por parte de la MDJLO es de manera personalizada o empática? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
30	30.- ¿El personal de la MDJLO le brinda la comprensión en el servicio que usted necesita? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
31	31.- ¿El personal de la MDJLO brinda una comunicación asertiva con el usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
32	32.- ¿El personal de la MDJLO expresa interés en las necesidades por parte del usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO: 32	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
7.COMENTARIOS GENERALES: OK	
8. OBSERVACIONES: OK	



Juez Experto
 DNI 80270538
 Cdegratben 20638,

ANEXO N° 03. VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

**Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio de la
Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.**

1. NOMBRE DEL JUEZ		Juan Amilcar Villanueva Calderón
2.	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Magister en Administración de Negocios
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	09 años
	CARGO	Jefe de Unidad de Investigación.
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022."		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Karen Yudith Cayotopa Bustamante
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL:</u></p> <p>Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa y el nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <p>a) Identificar los factores influyentes de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.</p> <p>b) Diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.</p> <p>c) Determinar el grado de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.</p>

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	<p>1.- ¿Conoce usted, los objetivos de la organización?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
02	<p>2.- ¿Considera importante el establecimiento de estrategias para lograr los objetivos planteados?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
03	<p>3.- ¿Conoce el plan de trabajo de la organización?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
04	<p>4.- ¿Cree que el acceso a los recursos ya sea financieros, materiales o de personal; son los más adecuados?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
05	<p>5.- ¿Conoce el organigrama institucional y del manual de funciones de la organización?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
06	<p>6.- ¿Cree que la comunicación que existe entre las áreas es la adecuada?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
07	<p>7.- ¿La distribución de los recursos es de manera eficiente?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>

08	<p>8.- ¿La motivación hacia el personal es la adecuada?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>9.- ¿El nivel de liderazgo actual es adecuado?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>10.- ¿Realiza un trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>11.- ¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
12	<p>12.- ¿Considera que el nivel de desempeño laboral es el adecuado?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>13.- ¿Cree que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
14	<p>14.- ¿Existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
15	<p>15.- ¿La Municipalidad Distrital de JLO, cumple con las promesas en el tiempo determinado?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
16	<p>16.- ¿Los colaboradores de la MDJLO muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

17	<p>17.- ¿El servicio por parte de la MDJLO es la más adecuada? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
18	<p>18.- ¿La información que brinda la MDJLO es la más adecuada? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
19	<p>19.- ¿Los equipos con los que cuenta la MDJLO son los más adecuados para brindar atención al usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
20	<p>20.- ¿La infraestructura con la que cuenta la MDJLO es la más adecuada para brindar atención al usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
21	<p>21.- ¿Los horarios de atención por parte de la MDJLO son los adecuados? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
22	<p>22.- ¿El personal de la MDJLO brinda soluciones a sus dudas con respecto a algún trámite? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
23	<p>23.- ¿El personal de la MDJLO realiza la orientación en el tiempo indicado? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
24	<p>24.- ¿Los colaboradores de la MDJLO cuentan con disponibilidad de servicio? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
25	<p>25.- ¿La MDJLO cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
26	<p>26.- ¿El local de la MDJLO cuenta con las señalizaciones de zonas seguras? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

27	27.- ¿La MDJLO cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
28	28.- ¿La MDJLO cuenta con ambientes limpios y desinfectados? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
29	29.- ¿La atención que recibe por parte de la MDJLO es de manera personalizada o empática? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
30	30.- ¿El personal de la MDJLO le brinda la comprensión en el servicio que usted necesita? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
31	31.- ¿El personal de la MDJLO brinda una comunicación asertiva con el usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
32	32.- ¿El personal de la MDJLO expresa interés en las necesidades por parte del usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO: 32	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
7.COMENTARIOS GENERALES: El instrumento se justiprecia para su medición.	
8. OBSERVACIONES: Ninguna	


Juez Experto
 DNI: 41400923.

ANEXO N° 04. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE CUESTIONARIO 03:



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio de una
Municipalidad Distrital

1. NOMBRE DEL JUEZ		CILENNY CAYOTOPA YLATOMA
2.	PROFESIÓN	LIC. TURISMO Y NEGOCIOS
	ESPECIALIDAD	DR. CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
	GRADO ACADÉMICO	DOCTOR
	CARGO	DOCENTE Y COORDINADORA DE INVESTIGACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio de una Municipalidad Distrital"		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Karen Yudith Cayotopa Bustamante
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración de empresas
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL:</u> Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.
		<u>ESPECÍFICOS:</u> a) Identificar los factores influyentes de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. b) Determinar el grado de calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. c) Establecer el grado de influencia entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

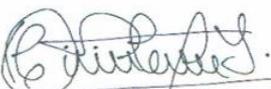
N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	<p>1.- ¿Conoce Ud. Los objetivos de la organización?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
02	<p>2.- ¿Considera Ud. Importante el establecimiento de estrategias para lograr los objetivos planteados?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
03	<p>3.- ¿Conoce Ud. El plan de trabajo de la organización?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
04	<p>4.- ¿Cree Ud. Que el acceso a los recursos, ya sea financieros, materiales o de personal; son los más adecuados?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
05	<p>5.- ¿Conoce Ud. El organigrama institucional y del manual de funciones de la organización?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
06	<p>6.- ¿Cree Ud. Que la comunicación que existe entre las áreas es la adecuada?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
07	<p>7.- ¿La distribución de los recursos es de manera eficiente?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
08	<p>8.- ¿La motivación hacia el personal es la adecuada?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>

09	<p>9.- ¿El nivel de liderazgo actual es adecuado?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
10	<p>10.- ¿Realiza un trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
11	<p>11.- ¿ Se evalúa constantemente el desempeño laboral?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
12	<p>12.- ¿Considera que el nivel de desempeño laboral es el adecuado?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
13	<p>13.- ¿Cree Ud. Que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
14	<p>14.- ¿Existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
15	<p>15.- ¿La Municipalidad Distrital de JLO, cumple con las promesas en el tiempo determinado?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
16	<p>16.- ¿Cree Ud. Que los colaboradores de la MDJLO muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
17	<p>17.- ¿El servicio por parte de la MDJLO es la más adecuada?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>

18	18.- ¿La información que brinda la MDJLO es la más adecuada? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
19	19.- ¿Los equipos con los que cuenta la MDJLO son los más adecuados para brindar atención al usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	20.- ¿Cree Ud. Que la infraestructura con la que cuenta la MDJLO es la más adecuada para brindar atención al usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
21	21.- ¿Cree Ud. Que los horarios de atención por parte de la MDJLO son los adecuados? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
22	22.- ¿El personal de la MDJLO le brinda soluciones a sus dudas con respecto a algún trámite? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
23	23.- ¿El personal de la MDJLO realiza la orientación en el tiempo indicado? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
24	24.- ¿Los colaboradores de la MDJLO cuentan con disponibilidad de servicio? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
25	25.- ¿La MDJLO cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
26	26.- ¿El local de la MDJLO cuenta con las señalizaciones de zonas seguras? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
27	27.- ¿Cree Ud. Que la MDJLO cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:

28	28.- ¿La MDJLO cuenta con ambientes limpios y desinfectados? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
29	29.- ¿La atención que recibe por parte de la MDJLO es de manera personalizada o empática? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
30	30.- ¿Cree Ud. Que el personal de la MDJLO le brinda la comprensión en el servicio que usted necesita? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
31	31.- ¿El personal de la MDJLO brinda una comunicación asertiva con el usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
32	32.- ¿El personal de la MDJLO expresa interés en las necesidades por parte del usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO: 15	A (X) D ()
7.COMENTARIOS GENERALES: OK	
8. OBSERVACIONES: OK	



Juez Experto

ANEXO N° 05. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE CUESTIONARIO 04:



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.

1. NOMBRE DEL JUEZ		Kerwin José Chávez Vera
2.	PROFESIÓN	Administrador
	ESPECIALIDAD	Gerencia Industrial
	GRADO ACADÉMICO	Doctorado
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	15 años
	CARGO	Docente Investigador
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022."		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Karen Yudith Cayotopa Bustamante
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración de empresas
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p>GENERAL:</p> <p>Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa y el nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.</p> <hr/> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>a) Identificar los factores influyentes de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.</p> <p>b) Diagnosticar el estado actual de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.</p> <p>c) Determinar el grado de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.</p>
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N°	6. DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS

01	<p>1.- ¿Conoce usted, los objetivos de la organización?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
02	<p>2.- ¿Considera importante el establecimiento de estrategias para lograr los objetivos planteados?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
03	<p>3.- ¿Conoce el plan de trabajo de la organización?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
04	<p>4.- ¿Cree que el acceso a los recursos ya sea financieros, materiales o de personal; son los más adecuados?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
05	<p>5.- ¿Conoce el organigrama institucional y del manual de funciones de la organización?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
06	<p>6.- ¿Cree que la comunicación que existe entre las áreas es la adecuada?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
07	<p>7.- ¿La distribución de los recursos es de manera eficiente?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
08	<p>8.- ¿La motivación hacia el personal es la adecuada?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
09	<p>9.- ¿El nivel de liderazgo actual es adecuado?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>

10	<p>10.- ¿Realiza un trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
11	<p>11.- ¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
12	<p>12.- ¿Considera que el nivel de desempeño laboral es el adecuado?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
13	<p>13.- ¿Cree que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
14	<p>14.- ¿Existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
15	<p>15.- ¿La Municipalidad Distrital de JLO, cumple con las promesas en el tiempo determinado?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
16	<p>16.- ¿Los colaboradores de la MDJLO muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
17	<p>17.- ¿El servicio por parte de la MDJLO es la más adecuada?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
18	<p>18.- ¿La información que brinda la MDJLO es la más adecuada?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>

19	19.- ¿Los equipos con los que cuenta la MDJLO son los más adecuados para brindar atención al usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	20.- ¿La infraestructura con la que cuenta la MDJLO es la más adecuada para brindar atención al usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
21	21.- ¿Los horarios de atención por parte de la MDJLO son los adecuados? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
22	22.- ¿El personal de la MDJLO brinda soluciones a sus dudas con respecto a algún trámite? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
23	23.- ¿El personal de la MDJLO realiza la orientación en el tiempo indicado? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
24	24.- ¿Los colaboradores de la MDJLO cuentan con disponibilidad de servicio? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
25	25.- ¿La MDJLO cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
26	26.- ¿El local de la MDJLO cuenta con las señalizaciones de zonas seguras? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
27	27.- ¿La MDJLO cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
28	28.- ¿La MDJLO cuenta con ambientes limpios y desinfectados? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:

29	29.- ¿La atención que recibe por parte de la MDJLO es de manera personalizada o empática? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
30	30.- ¿El personal de la MDJLO le brinda la comprensión en el servicio que usted necesita? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
31	31.- ¿El personal de la MDJLO brinda una comunicación asertiva con el usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
32	32.- ¿El personal de la MDJLO expresa interés en las necesidades por parte del usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A (X) D ()
7.COMENTARIOS GENERALES: ok	
8. OBSERVACIONES: ok	



Dr. Kerwin José Chávez Vera
 C.E. 003058624
 Docente Investigador*

 Juez Experto

ANEXO N° 06. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE CUESTIONARIO 05



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.

1. NOMBRE DEL JUEZ		William Ricardo Diaz
2.	PROFESIÓN	Administrador
	ESPECIALIDAD	Administración
	GRADO ACADÉMICO	Maestría
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 años
	CARGO	Docente
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.”		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Karen Yudith Cayotopa Bustamante
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración de empresas
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL:</u> Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa y el nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.	
	<u>ESPECÍFICOS:</u> a) Identificar los factores influyentes de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. b) Diagnosticar el estado actual de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022. c) Determinar el grado de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS

01	1.- ¿Conoce usted, los objetivos de la organización? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	2.- ¿Considera importante el establecimiento de estrategias para lograr los objetivos planteados? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	3.- ¿Conoce el plan de trabajo de la organización? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	4.- ¿Cree que el acceso a los recursos ya sea financieros, materiales o de personal; son los más adecuados? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	5.- ¿Conoce el organigrama institucional y del manual de funciones de la organización? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	6.- ¿Cree que la comunicación que existe entre las áreas es la adecuada? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	7.- ¿La distribución de los recursos es de manera eficiente? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	8.- ¿La motivación hacia el personal es la adecuada? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	9.- ¿El nivel de liderazgo actual es adecuado? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:

10	<p>10.- ¿Realiza un trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
11	<p>11.- ¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
12	<p>12.- ¿Considera que el nivel de desempeño laboral es el adecuado?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
13	<p>13.- ¿Cree que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
14	<p>14.- ¿Existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
15	<p>15.- ¿La Municipalidad Distrital de JLO, cumple con las promesas en el tiempo determinado?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
16	<p>16.- ¿Los colaboradores de la MDJLO muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
17	<p>17.- ¿El servicio por parte de la MDJLO es la más adecuada?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>
18	<p>18.- ¿La información que brinda la MDJLO es la más adecuada?</p> <p>Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: </p>

19	<p>19.- ¿Los equipos con los que cuenta la MDJLO son los más adecuados para brindar atención al usuario?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
20	<p>20.- ¿La infraestructura con la que cuenta la MDJLO es la más adecuada para brindar atención al usuario?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
21	<p>21.- ¿Los horarios de atención por parte de la MDJLO son los adecuados?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
22	<p>22.- ¿El personal de la MDJLO brinda soluciones a sus dudas con respecto a algún trámite?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
23	<p>23.- ¿El personal de la MDJLO realiza la orientación en el tiempo indicado?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
24	<p>24.- ¿Los colaboradores de la MDJLO cuentan con disponibilidad de servicio?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
25	<p>25.- ¿La MDJLO cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
26	<p>26.- ¿El local de la MDJLO cuenta con las señalizaciones de zonas seguras?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
27	<p>27.- ¿La MDJLO cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
28	<p>28.- ¿La MDJLO cuenta con ambientes limpios y desinfectados?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

29	29.- ¿La atención que recibe por parte de la MDJLO es de manera personalizada o empática? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
30	30.- ¿El personal de la MDJLO le brinda la comprensión en el servicio que usted necesita? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
31	31.- ¿El personal de la MDJLO brinda una comunicación asertiva con el usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
32	32.- ¿El personal de la MDJLO expresa interés en las necesidades por parte del usuario? Categorías: 1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A (X) D ()
7.COMENTARIOS GENERALES: OK	
8. OBSERVACIONES: OK	



Juez Experto

ANEXO N° 04. CARTA DE ACEPTACIÓN DE INVESTIGACIÓN (OTORGAMIENTO DE FACILIDADES PARA INVESTIGACIÓN)



Municipalidad
Distrital de
José Leonardo Ortiz

GERENCIA DE GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

José Leonardo Ortiz, 25 de Noviembre de 2022

CARTA N°1330-2022-MDJLO/GGRH

Sra:

CAYOTOPA BUSTAMANTE KAREN YUDITH.

ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ

ASUNTO : SE AUTORIZA PERMISO PARA REALIZAR EL
DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN Y FUTURA TESIS
DENOMINADA "GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA
MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO
ORTIZ, CHICLAYO - 2022"

REF : PROVEIDO N°7374-2022-MDJLO/GGRH

Es grato dirigirme a usted, manifestándole mi cordial saludo, y a la vez en mi condición de **Gerente de Gestión de Recursos Humanos**, haciendo de su conocimiento que se **AUTORIZA** el permiso para el desarrollo de investigación y futura tesis denominada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO - 2022". Teniendo en cuenta los límites de la información que pueda brindar la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente.

C.c.
ARCHIVO



Municipalidad Distrital de José L. Ortiz
Gerencia de Gestión de Recursos Humanos
Abog. Jazmine Amalia Salazar Soplapuco
GERENTE G.G. RR. HH.

ANEXO N° 05. RESOLUCIÓN DE PROYECTO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0816-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 06 de diciembre de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0399-2022/FACEM-DA-USS de fecha 23 de noviembre de 2022, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de la FACEM, de fecha 06/12/2022, donde solicita el cambio de Título de Proyecto de Tesis, de los estudiantes del X ciclo de la EP de Administración, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: APROBAR, el cambio del Título del Proyecto de Tesis, de los estudiantes del X ciclo de la EP de Administración, a cargo de la Dra. Calanchez Urribarri África del Valle, según se indica en el cuadro adjunto.

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, la resolución N°0404-2022-FACEM-USS, de fecha 20/07/2022, numeral 1, 2, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



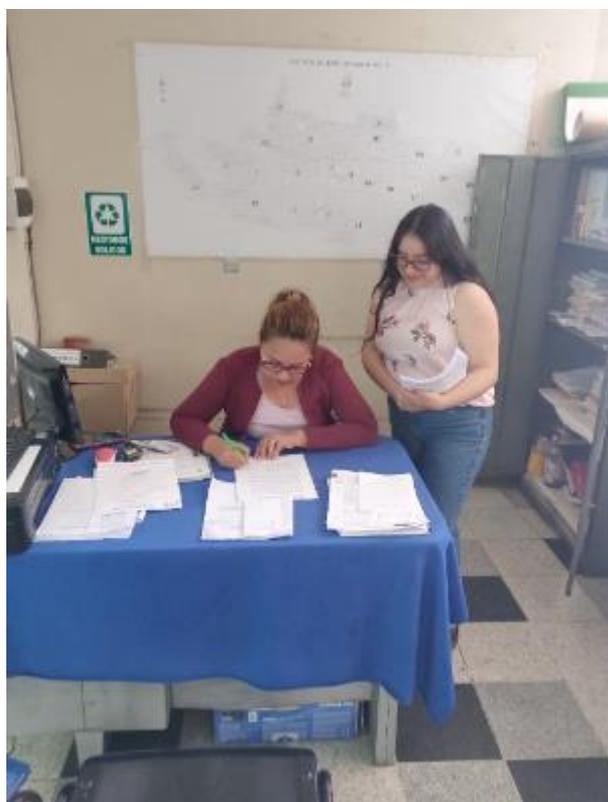
Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0816-2022-FACEM-USS**

N.º	AUTOR(a) (es)	TITULO DE PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	CHAPOÑAN GUEVARA JOSÉ LUIS SIRLOPÚ ARICOCHE RUTH MARYCIELO	METODOLOGÍA KAIZEN BASADO EN 5S PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL MOLINO MOLISAM I S.A.C., LAMBAYEQUE - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	DELGADO MIÑOPE CARLOS ENRIQUE JURUPE PIZARRO DIANA DEL PILAR	METODOLOGÍA DEL SIX SIGMA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	CHACON MEOÑO KAREM STHEFANY SENADOR TORRES CARLOS AGUSTO	SISTEMA DE DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL BASADO EN LA ECOEFICIENCIA PARA MEJORAR EL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE MONSEFÚ - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	CARRILLO BOCANEGRA LUIS FELIPE MECHÁN ACHULLA DICKSON YOSEMIR	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	LOPEZ TORO SHAILI RASHELL ZUÑE LLACSAHUANGA JAIR ANDERSSON	EMPOWERMENT Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	FERNÁNDEZ CRUZADO MARCIA YUDYTH FERNÁNDEZ VÁSQUEZ MILY ADIXA	EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. N°16081 SEÑOR DE HUAMANTANGA, JAÉN - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	LOPEZ CABREJOS HERCILIA MAVILA LOZANO BAUTISTA CELENI YAMILET	COMPETENCIAS DIGITALES Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTO TOMAS, 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	GUEVARA CARRASCO CINTHYA ANALI SOTO MALCA CESAR ANTONI CRUZ	COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN CAJAMARCA - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	ANAYA BARBOZA DIANA CHAPOÑAN SANTAMARIA SILVIA NATALY	ENDOMARKETING COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANT & GRILL EL HEBRÓN S.A.C, CHICLAYO-2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	HUANCA RUIZ KEYLA YANELA MONTENEGRO CHAVEZ SHEIMLITH	ENDOMARKETING COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA CORPORACIÓN MADERERA FERPESI S.A.C, EN LA REGIÓN LAMBAYEQUE- 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	CAYOTOPA BUSTAMENTE KAREN YUDITH	GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	CORNEJO PURISACA LUZ MARISOL MEJÍA PEÑA BRAYAN JESÚS	MARKETING SENSORIAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EL RESTAURANT AMAPOLA FISH AND, CHICLAYO - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	SECLÉN QUEVEDO JULIO JOSE	PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN LAS MYPES DEL MERCADO CENTRAL DE CHICLAYO - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	AGREDA FERNANDEZ ERIKA LICET FERNANDEZ CUMBIA JEANCARLOS DARWIN	INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE 25 HORAS, CHICLAYO - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ANEXO N° 06. FOTOS TOMADAS EN LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JLO.



ANEXO 07: FOTOS TOMADAS EN LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JLO.



ANEXO N° 08. REPORTE DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEO

AUTOR

Karen Yudith Cayotopa Bustamante

RECuento DE PALABRAS

13971 Words

RECuento DE CARACTERES

74208 Characters

RECuento DE PÁGINAS

73 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

678.6KB

FECHA DE ENTREGA

May 2, 2023 3:01 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 2, 2023 3:02 PM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

ANEXO N° 09. ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0816, presentado por la Bachiller, **Cayotopa Bustamante Karen Yudith**, con su tesis Titulada **Gestión Administrativa para mejorar la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2023**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **19%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 03 de mayo de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.