



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

**TESIS**

**Gestión Administrativa para Mejorar la Calidad del  
Servicio en una Municipalidad Distrital, 2023**

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

**Autora**

**Bach. Cayotopa Ylatoma Cilenny**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1480-7011>

**Asesor**

**Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5272-7277>

**Línea de Investigación**

Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que promueva  
el crecimiento económico inclusivo y sostenido

**Sublínea de Investigación**

Institucionalidad y gestión de las organizaciones

**Pimentel – Perú  
2024**

## HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

### TESIS GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, 2023.

Asesor (a): Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. García Yovera Abraham José  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Dra. Reyes Reyes Carla Angélica  
Nombre Completo Firma



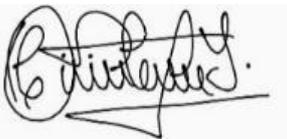
## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

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

### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, 2023.**

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, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el 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:

Cayotopa Ylatoma Cilenny	DNI: 70971521	
--------------------------	---------------	---------------------------------------------------------------------------------------

Pimentel, 16 de diciembre de 2023.

## INDICE DE CONTENIDO

CARATULA.....	i
HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO .....	iii
INDICE DE CONTENIDO .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	6
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	22
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
2.2. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección .....	23
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
2.4. Procedimientos de análisis de datos.....	26
2.5. Criterios de rigor científico .....	26
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	28
3.1. Resultados .....	28
3.2. Discusión.....	33
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	37
4.1. Conclusiones.....	37
4.2. Recomendaciones.....	38
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS.....	46

## 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 Mórrope. 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 87 colaboradores de la municipalidad y 381 usuarios de esta misma. Obteniendo como resultados que el 79% 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 60%. Se concluye que el estado actual de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Mórrope se ha estado desempeñando de manera errónea. 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 diseñó 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 an administrative management model to improve the quality of service of the District Municipality of Mórrope. Likewise, the thesis was descriptive, quantitative and propositional, 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 87 employees of the municipality and 381 users of the same. Obtaining as results that 79% 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 60%. It is concluded that the current state of administrative management in the District Municipality of Mórrope has been performing incorrectly. Likewise, the quality of service provided by the Municipality's collaborators is at a medium level. For this purpose, an improvement plan was established and designed, which is based on improving the quality of service through administrative management.

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

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen diversos problemas que se manifiestan en las distintas organizaciones en relación al desarrollo de la gestión administrativa, el proceso de cada uno de sus elementos que concierne al buen desarrollo de la gestión institucional, esta consecuencia del desarrollo de la administración en una empresa equivale a lo que un usuario recibe como servicio de la misma, es aquí donde se evalúa la percepción que tiene el usuario después de recibir la atención misma, y al evaluar se puede deducir que esta sería de calidad, o no fue al gusto del cliente, por lo vivido, la mala experiencia, una deficiente atención, el producto mal recibido, la burocracia para ser atendido o solucionado en los problemas que presenta o espera que se resuelvan y entre otros, esta problemática se ve reflejada en muchas entidades, tanto públicas como privadas y dentro de este marco del planteamiento del problema podemos desplegar en diversos ámbitos, alguna de ellas.

En Ecuador, Muñoz (2023) en su investigación referente a la calidad de servicio, los diversos problemas que se presenta es debido a las ineficiencias en la planificación estratégicas, causando consigo que las funciones operativas de los diversos emprendimientos no se den como debería por la falta también de desconocimiento sobre la prestación del servicio y la percepción que tiene el usuario al recibirla, además, esto se evidencia cuando las empresas no cumplen con las expectativas de los clientes, más aun cuando no se necesita de un valor monetario al brindar una atención que complemente el servicio que se le brinda a la clientela, y a veces la falla en algún producto que expenden al cliente.

Ecuador, Peña et al., (2022) en su investigación hace referencia la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que se proporciona en la cooperativa 15 de febrero del Cantón 24 de mayo, se evidencia algunos actividades que al pasar del tiempo no han generado un buen resultado ni el logro de sus objetivos planteados empresarialmente, el limitado uso de las múltiples herramientas en la gestión administrativa ha tenido gran repercusión y limitación al momento de captar clientes y otorgar un buen servicio al usuario.

En Ecuador, Pincay y Parra (2020) en su proyecto de investigación, indicó que la calidad de servicio que es brindada al contribuyente en una entidad pública, es uno de los procesos más importantes dentro de ellas, debido a que permite y da pase al desarrollo frente a la competencia, sin embargo, afirmó también que en la actualidad, algunas de las entidades no cuentan con estándares de calidad para asegurar un correcto servicio a brindar, haciendo que la percepción que obtenga el contribuyente sea bajo, lo cual se debe a la falta de conocimiento sobre las expectativas que espera tener el cliente por la parte administrativa, obstaculizando un buen servicio.

En Lima, Torres (2022) en su investigación sobre la Municipalidad Distrital de Breña, se ha visualizado la disconformidad del usuario, la insatisfacción mostrada del poblador era a casusa de no haber recibido una adecuada atención por parte del personal que labora en esta institución, las diversas razones se dieron por que la mayoría de los colaboradores desconocen los procedimientos administrativos, una especial falta de predisposición que es un factor determinante, asimismo, la falta de una comunicación entre las diversas áreas para el trabajo colaborativo e informados que debe tener una organización, por lo que genera la insatisfacción del usuario al manifestar que no solo pierden tiempo, sino dinero como consecuencia de gastos adicionales, retraso con las gestiones que ellos van a realizar dentro del municipio.

En Moyobamba, López (2021) menciona que no se han implementado políticas de evaluación respecto al desarrollo de los procesos que realizan administrativamente dentro de este municipio, por ello, es que no se proporciona una adecuada gestión administrativa ya que no están estandarizados sus protocolos de flujogramas donde al cambio de personal pueda darse la misma atención al público existente, el problema fundamental que suma a lo mencionado es la no socialización con todo los colaboradores y tampoco emplean herramientas adecuadas de comunicación, de esta manera es que se observa falencias en los documentos de gestión generando la inadecuada atención y percepción del servicio que sea de calidad al usuario.

En Apurímac, Zárate (2019) indica que el problema fundamental que presenta el municipio de Anco Huallo, no ejecuta correctamente los procesos administrativos, y esto se debe a las diversas dificultades que tienen por no contar con personal que tenga las capacidades, experiencia profesional lo que genera el incumplimiento de los objetivos como organización y la consecuencia de no brindar una atención adecuada y loable para el usuario que llega al municipio a realizar sus diversas gestiones en las áreas pertinentes, el malestar surge por la incapacidad e improvisaciones en la manera de dar soluciones a diversos problemas existentes, adicional a ello no cuentan con equipos tecnológicos modernos y adecuados que garantice la productividad de los colaboradores.

En Lambayeque, Cayotopa (2023) en su proyecto de investigación, analizó como se desarrolla la gestión administrativa mediante la calidad de servicio que se le brinda al usuario, afirmando que la calidad de servicio a un usuario se está viendo afectado debido a que algunos factores de la gestión administrativa de una organización no le dan la suficiente importancia por dar prioridad al proceso de financiamiento empresarial, así como también a las actividades básicas de la entidad, sin darse cuenta de que la percepción de un cliente es lo que define a la imagen de la empresa. Por lo que comentó que, el usuario siempre se queja de la demora, burocracia que se da cuando asisten a dicho municipio a realizar algún trámite en sus diversas áreas.

En Lambayeque, Chapoñan (2023) se ha observado a usuarios totalmente insatisfechos por la atención brindada en el hospital en estudio, ya que las personas que atendidas, señalan que se visualizaban desmotivadas, no trabajan en equipo, no existe una buena comunicación entre ellos, por lo que a diario existe las negligencias en la prestación del servicio de atención al público, generando la disconformidad de la misma, muchos de ellos no conocen o no practican los procesos administrativos adecuados, como se debe ante el usuario.

En la Municipalidad Distrital de Mórrope, se puede visualizar de una manera muy perspicaz, que aún está una existencia de una incorrecta gestión, debido que tiene diversos problemas, se deben a los procesos que no están bien definidos en la práctica, estos son, la

planeación, organización, dirección, y control, los cuales, en la actualidad vienen a ser considerados como puntos fundamentales para que la organización pueda llegar a desarrollarse de manera eficaz y eficiente, logrando sus objetivos planteados. Puesto que, estos factores, juegan un papel muy importante dentro de cada organización, lo que la falta de ello ha causado en la entidad pública, es que, la percepción del usuario se ha visto muy afectada, dañando de esta manera la imagen institucional.

Frente a los antecedentes de estudio realizadas sobre las variable, se han proporcionado para conocer en referencia a un marco general sobre cómo se desarrolla la gestión administrativa y si esta proporciona un buen servicio de calidad para cualquier usuario que recibe la atención o producto de alguna entidad, por ello se reconoce que en estos estudios se llega a cubrir esa brecha o vacío encontrado en el estudio de índole internacional, nacional y local, por lo que estudiaremos alguno de ellos para tal análisis.

En Ecuador, Pillasagua (2023) en su investigación tuvo como objetivo el poder evaluar la gestión administrativa y calidad de servicio de la unidad médica del Seguro Social Campesino de la Comuna Sancán, uso una metodología con enfoque cuantitativo, con un método de investigación deductivo, aplicando técnicas de recolección de datos tales como la encuesta aplicada a 323 usuarios, los resultados definieron que un 58%, indica que se encuentra en un nivel medio sobre la atención recibida, y que el personal que los atiende si lo hacen con paciencia, mucho respecto y amabilidad, se concluye que se obtuvo como resultado que la unidad médica del Seguro Social Campesino de la comuna Sancán, después de todos los problemas que presentan tratan de brindar lo mejor de sí mismo, aunque presentan falencias con el bajo recurso económico, material y humano, esta es una consecuencia abismal y se puede decir que la gestión administrativa si incide bastante en la calidad del servicio que brinda.

En Ecuador, Gonzales (2023) en su tesis, tiene como objetivo determinar la calidad de servicios administrativos con los usuarios del Distrito de Educación en Salinas mediante la aplicación del modelo de calidad de servicio SERVQUAL, su enfoque fue mixto y el tipo de investigación no experimental, dentro de los instrumentos utilizados fueron, la encuesta,

entrevista y observación, el 45% de los encuestados manifiesta que está de acuerdo en recibir un adecuado servicio, mientras que solo el 49% está de acuerdo en que si le genera confianza para que sea atendido, esta investigación concluye que fue adecuada el haber aplicado el modelo Servqual, ya que ayudo a evaluar las distintas percepciones por el usuario sobre la atención recibida, y determinar las diversas inconformidades.

Peña et al., (2022) en su investigación destaca el objetivo principal de poder destacar la importancia de la gestión administrativa, este sea para el mejor aprovechamiento y maximización de los recursos que este negocio posee, con la finalidad de remplazar actividades no funcionales a la que si convenga y funcione por parte de los colaboradores, dentro de la metodología empleada fue el método bibliográfico para la recopilación de data además el empleo de una investigación documental y descriptiva que analizo distinta información descrita, se aplicó una encuesta para el gerente y usuarios y evaluar de una mejor manera con la finalidad de obtener datos de primera mano para dicha investigación, dentro de los resultados, el 80% indico que la calidad de servicio es bueno, mientras que el 85% obtuvo una buena atención al cliente por parte de la empresa 15 de febrero, se concluyó indicando que para que la organización tenga una adecuada administración se debe utilizar diferentes herramientas que esta proporciona con la finalidad de que pueda agilizar el proceso de trabajo cotidiano.

Izquierdo (2021) en su investigación indica la gran importancia de medir el nivel de la calidad de servicio en las múltiples organizaciones del sector público, la metodología empleada fue la indagación de diversos artículos relacionados a la calidad de servicio en las diversas plataformas que proporcionen una relación básica e importante con el fin de entender la conceptualización de esta variable, dentro de los resultados encontrados por diversos autores donde indicaron la gran importancia de la evaluación de la calidad de servicio en las diferentes plataformas de investigación para una mejor visualización del concepto de calidad de servicio y los diversos métodos que se emplea para la evaluación de la misma. Se concluye indicando que la variable calidad de servicio es un concepto muy estudiado por diversos autores y entre el estudio desde un enfoque del servicio, se puede decir que es la percepción

de las personas después de tener una atención y esta puede tomarse como buena, regular o deficiente según corresponda.

En Lima, Torres (2022) en su investigación, tiene como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal en las áreas de desarrollo urbano del Distrito Municipal de Breña en 2020, en la parte metodológica muestra un diseño descriptivo-correlacional, dentro del tipo de finalidad que persigue el estudio es básica, se utilizó un instrumento básico para medir ambas variables; tuvo como resultado que el sistema de gestión administrativa del municipio es eficaz con un 57% casi siempre, y el poblador indicó casi siempre, lo que implica que la eficacia del servicio percibida por los empleados sea favorable con un 50%; se concluye que efectivamente existe una relación positiva significativa entre la gestión y la calidad del servicio proporcionado por los colaboradores del municipio.

En Moyobamba, López (2021) señala que el objetivo de esta investigación fue, establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio público, dentro de la municipalidad provincial de Moyobamba, la metodología empleada en el trabajo investigativo fue con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional con corte transversal, como instrumentos de estudio fue la encuesta y se aplicó aproximadamente a 30 funcionarios, parte de los resultados se obtuvo que si existió una relación directa entre la calidad de servicio y los procesos administrativos, siendo esta una parte fundamental y principal de la gestión administrativa, donde indica el coeficiente de correlación del  $r=,651$ ; llegando a la conclusión de que existe una relación directa y positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en cuanto al sector público.

En Apurímac, Zárate (2019) en su tesis tuvo como finalidad Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019. Tuvo un enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue básica, con un diseño no experimental – transeccional, dentro de las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la encuesta y la observación; los resultados obtenidos se manifestaron con un 65% está de acuerdo, indicando que si se da una gestión administrativa adecuada, mientras que se puede evidenciar una brecha existente que cubrir,

asimismo, el 57% indica estar en un nivel medio sobre la calidad del servicio que brinda, esta investigación concluye que dicha esta investigación si cumple con el objetivo general y la hipótesis planteada, demostrando que hay una existente relación y muy resaltante entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

En Lambayeque, Cayotopa (2023) su tesis desarrolló el objetivo de Proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo - 2022. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue descriptivo propositivo, dentro del diseño es no experimental y aplico como parte de su instrumento de recolección de datos a la encuesta para recopilar información por parte de los usuarios y de los colaboradores, dentro de los resultados obtenidos fueron que el 78% está en desacuerdo en que se esté dando una buena gestión administrativa dentro de la organización mientras que el 60% tiene como resultado un nivel medio en que se recibe óptimamente la calidad de servicio, siendo esta la percepción del usuario; se concluye que la calidad de servicio no se da como debería ser debido a que no se está desarrollando una mala gestión administrativa, generando estos resultados la necesidad de una propuesta que mejore la percepción del servicio de calidad por parte del usuario.

En Lambayeque, Castillo (2023) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención de un área administrativa en una municipalidad de la provincial de Chiclayo, es una investigación de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, el diseño de investigación no experimental, la técnica empleada fue la encuesta, con una muestra de 30 individuos; dentro de los resultados obtenidos fue con un 83% con un nivel alto sobre la gestión administrativa dentro de la organización, mientras que un 67% indica que si hay una calidad de servicio intermedio, teniendo un restante como brecha de la falta de la misma. Esta investigación concluye que, si se logró establecer una relación entre la administración y la calidad de servicio en la misma municipalidad, indicando que con una buena gestión administrativa los usuarios si percibirán un óptimo servicio de calidad.

En Lambayeque, Chapoñan (2023) dentro de esta investigación su objetivo principal es establecer la existencia relacional entre las estrategias de gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al usuario en el hospital Belén, y por las diversas características, este estudio es de tipo descriptiva-correlacional, no experimental, como instrumento de recolección de datos se aplicó la encuesta a 87 colaboradores y 42 usuarios, con respecto a los resultados se obtuvo que el 45% indica estar en un nivel media sobre la percepción de la calidad de servicio, que si conocen en su totalidad los diversos procesos administrativos que mantiene el protocolo de atención al usuario, mientras que el 55% menciona que si han tenido una buena atención al ser atendido, configurando esta variable con un aceptable servicio de calidad.

En esta investigación la formulación del **problema planteado** es ¿De qué manera la gestión administrativa mejorará la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Mórrope, Chiclayo – 2023?

La justificación de este trabajo de investigación radica, teóricamente debido a que se ha realizado una detallada revisión bibliográfica, tomando en cuenta estudios elaborados anteriormente a nivel internacional, nacional y local, incluyendo teorías, conceptos y enfoques relacionadas al tema, con el propósito de conocer todos los aspectos que involucran a la problemática de esta investigación como base para proponer una estrategia para el fomento de un buen servicio de calidad en el distrito de Mórrope, dentro de la justificación práctica, se basa en la descripción de los resultados de la investigación realizada, que servirán para el aporte en la realidad del ámbito de estudio buscando contribuir con una estrategia de gestión administrativa poder hacer frente a las principales problemáticas halladas en el sector de la calidad de servicio en el distrito de Mórrope, dentro de la justificación metodológica se ha seguido un adecuado proceso que forma parte del método científico, revisando técnicas y herramientas de investigación de otros autores que han permitido el diseño de instrumentos de recolección de datos correctos para conocer la realidad de la gestión administrativa y el servicio de calidad en el distrito de Mórrope, la importancia de esta investigación radica en el análisis de la gestión administrativa de la municipalidad del distrito de Mórrope, en donde se

logre proponer acciones para hacer frente a los problemas en cuanto al servicio de calidad que se le debe brindar a la población, brindando un enfoque de gestión pública descentralizado que busque el aprovechamiento de los potenciales del potencial humano que posee.

La **hipótesis** trazada es, la gestión administrativa si mejorará la calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de Mórrope.; y el planteamiento de los **objetivos**, se extiende como objetivo general, proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Mórrope, 2023; y los objetivos específicos es, diagnosticar el estado actual de gestión administrativa de la Municipalidad de Mórrope, 2023, determinar el grado de calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mórrope, 2023, diseñar una estrategia de gestión administrativa, basada en un modelo integral y participativa para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mórrope – 2023.

Ramírez (2017) indica que la gestión de administración es un conjunto de tareas y actividades coordinadas para poner en práctica los procesos administrativos, para el aprovechamiento óptimo de los recursos de la empresa, permitiendo, mediante la adecuada conducción de los asuntos, los esfuerzos para prevenir problemas futuros y, sobre todo, obtener resultados favorables para la empresa. Por esta razón, todas las funciones se organizan de tal manera que se dirija y controle mejor su gestión, es decir, las funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar.

Por ello, menciona que la gestión correspondiente a la administrativa tiene cuatro etapas, que son las que usualmente se denomina, planeación, organización, dirección y control propio de la administración, las cuales están altamente relacionadas y sin ellas no se puede hablar de gestión en las organizaciones, dicho autor plasma el siguiente gráfico:

El proceso administrativo se da a través de la gestión en donde la planeación y dirección permiten gestionar al recurso humano, financiero, material, tecnológico e información de manera correcta, logrando así la eficiencia y eficacia alcanzada, la productividad y competitividad hacia el logro de objetivos. Por ende, se dice que “La gestión

administrativa es una acción humana que necesita del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades y liderazgo” (Hurtado 2008, pág. 46).

Chiavenato (2017) representa la forma sistemática en la que se definirán las actividades, siendo este su objetivo creando la estructura organizacional con el fin de alcanzar las metas, dicho de otra manera, es la metodología que permite a los directivos o administradores manejar correctamente las empresas, cumplir el objetivo y generar rentabilidad. Así mismo, para objeto de este estudio se tomaron las dimensiones e indicadores de las teorías de los autores mencionados, basándonos en el proceso administrativo, las cuales están presentes en todo nivel de una empresa.

Chiavenato (2017) elemento principal cuyo fin es el planteamiento de los objetivos, las metas, el diagnóstico organizativo y presupuesto, así mismo este proceso plasma las políticas y los procedimientos necesarios para iniciar con las actividades de la empresa, a su vez se redactan las normas que rigen a la organización y que deberán ser cumplidas por todo el personal.

Debiendo ser de carácter preciso y conciso, alineado al cumplimiento de los objetivos, teniendo en cuenta el entorno social al que se rige la organización, a su vez, la planificación debe considerar estrategias que hagan eficiente el uso de los recursos, siendo los principales elementos a tener en cuenta; a) entradas, abarcando el capital humano, los recursos tangibles, la capacidad con la que se dispone, b) actividades, siendo los procedimientos, normas y la dirección que se empleara y c) las salidas, objetivos, metas, los planes y el cronograma que se llevara a cabo.

Básicamente, la planificación son acciones que deberán implementarse siguiendo principios lógicos y coherentes que permitan llegar al objetivo, las etapas que se llevan a cabo se siguen de la siguiente manera; se establecen las políticas, la secuencia de procedimientos, los programas, el presupuesto y la estrategia y táctica que se empleara.

De las etapas mencionadas para su elaboración se necesitan de elementos importantes que son establecidos según la misión, visión, valores, las metas y objetivos, por otra parte, siguiendo los pasos de la planeación, los directivos determinan lo siguiente:

- Los planes estratégicos; en la cual se definen las metas y objetivos generales basándose en el largo plazo, plasmando la planificación organizativa, económica y estratégica, detallando la hoja de ruta a donde se quiere seguir.

- Los planes operativos; Se detalla cómo se pondrá en práctica y se implementarán las actividades que realizara el capital humano en función a un corto plazo para cumplir los planes estratégicos, es decir, las acciones del día a día que puedan ayudar al colaborador a cumplir las metas.

Ordoñez (2017) consiste en cumplir lo definido por la planeación, agrupando, estructurando, dirigiendo, coordinando y ordenando las actividades que se realizan, unificándolas para que funcionen como un todo, contribuyendo a un bien común en beneficio de la empresa. En esta etapa se gestiona de la mejor manera los recursos de los que dispone la empresa para poder realizar sus operaciones de forma óptima, siendo estos los recursos humanos, materiales y financieros.

- Recursos humanos; en las empresas son el conjunto de personas a cargo de realizar las actividades de la organización, por lo que se requiere de una gestión con el fin de organizar y velar por el desempeño óptimo de los colaboradores, si esta gestión o el capital humano no se cumplirían los objetivos propuestos.

- Recursos materiales; vienen a ser todos los materiales, las herramientas, la materia o insumo, las maquinas o equipos, y todo lo material con lo que pueda contar la empresa para realizar sus funciones, por lo que utilizarlos sabiamente mejorara la situación de la empresa.

- Recursos financieros, hace referencia al dinero que se tiene a disposición, acciones, bonos, o deudas por cobrar, son recursos que se convierten en capital para la empresa, siendo esta la vía esencial para poder invertir y crecer

Por ello la organización de los niveles, las funciones y las actividades que tendrá el personal y el uso adecuado de los bienes con los que se cuenta la empresa deben favorecer a los planes y objetivos planificados, es por eso que esta etapa del proceso administrativo se fundamenta en lo siguiente:

Es de carácter continuo: es decir, no se acaba, puesto que las empresas siempre tienen que estar innovando debido al cambio y la globalización, creando nuevos productos, contratando u expandiéndose, obligando a modificar la estructura de las organizaciones.

Permite definir de la mejor manera lo que se tendrá que realizar para alcanzar el objetivo.

Provee los procedimientos para ejecutar tareas u actividades, evitando las ineficiencias y retrasos, la duplicidad de tareas, optimizando los costos e incrementa la producción.

El proceso de la organización asegura que las grandes actividades se dividan en varias tareas que se distribuyan a todo el personal, buscando la eficiencia y eficacia, es por eso que los directivos aplican cuatro pasos básicos, independientemente del tamaño que posea la empresa, presentando lo siguiente, la división del trabajo; como su nombre lo dice consiste dividir las tareas según diversos factores, delimitándolas de manera lógica y cómoda., departamentalización; combina las tareas de manera lógica, la Jerarquización especifica la dependencia de las personas de la organización y la Coordinación estableciendo mecanismos de integración.

Además, sostienen que en esta etapa el administrador mide la respuesta que se tiene de los planes y actividades realizadas, buscando que los colaboradores se adapten, por medio de la comunicación, supervisándolos y motivándolos. En otro sentido, se necesita de esta función en cada nivel de la organización, guiando al personal, orientando el valor y esfuerzo hacia las metas, creando un ambiente y condiciones idóneas para el desempeño de los mismos.

La administración de dirección se encuentra en cualquier tipo de organización sin importar su rubro, teniendo elementos fundamentales dentro del mundo empresarial, siendo los siguientes:

Toma de decisiones: Hace referencia en la responsabilidad del administrador, o gerente, sobre los resultados de las decisiones tomadas, sin embargo, la toma de decisiones se encuentra presente en cada elemento del proceso administrativo.

En el proceso sobre la gestión administrativa es fundamental para cumplir las metas, tiene como fin estimular el modo de actuar de una persona, creando en él, un impulso para tomar acción y elegir una decisión en determinada situación, mejorando su crecimiento profesional y desarrollo en las actividades, por otra parte, este elemento es un factor difícil de alcanzar, puesto que si tienen dificultades para tener un ambiente donde no se sientan obligados, creando condiciones favorables para que aporten al máximo.

En la dirección el liderazgo es una característica necesaria que permite tener un líder, que dirija e influya, evite los conflictos, inspire, motive y entienda la situación de las situaciones que se presenten dentro de la organización, ello hará la diferencia frente a otras empresas y guiará al personal hacia la visión organizacional

Comunicación: elemento esencial de toda organización para mantener las relaciones humanas, permitiendo el flujo de información en toda la empresa, por lo que los gerentes deben tener habilidades interpersonales para comunicarse constantemente.

Supervisión: Actividad técnica en donde se interviene en todos los elementos que de manera directa o indirecta están implicados en la creación de bienes o servicios, por lo que esta etapa requiere también de planear, organizarse, dirigir y ejecutar utilizando la retroalimentación de manera constante.

Ordoñez (2022) está vinculado en todo proceso administrativo, el cual se encarga de fiscalizar que se elabore una correcta labor según lo planificado, haciendo uso adecuado del recurso material, utilizando niveles de medición para que las actividades existentes estén acordes a las actividades proyectadas. Dicho de otra forma, el control como parte del proceso administrativo se define como el aseguramiento de lo que se planificó, organizo como también la medición de resultados de las actividades realizadas, siendo contrastada con los resultados esperados, haciendo ajustes dentro de la organización.

Armijo et al., (2022) expone las siguientes características de la administración, conociendo así la capacidad que tiene dicha ciencia para gestionar distintos campos, personas y procesos hacia la obtención de buenos resultados para las organizaciones, siendo estas; la universalidad, la especialidad, la unidad temporal y unidad jerárquica.

Universalidad. Armijo et al. (2022) Todo proceso administrativo está presente en ambientes donde las personas se organizan e interactúan para alcanzar un propósito, siendo así un organismo social, por ende, la administración se encuentra a donde quiera que se vaya utilizando los elementos básicos de dicho proceso para ver a futuro, coordinar cosas o personas, tomar decisiones que lleven la obtención de resultados satisfactorios.

Especificidad. Para Armijo et al., (2022) Existen varios fenómenos que van seguidos de la administración como la contabilidad, producción, la economía, funciones jurídicas, entre otras, pero la administración se distingue de las que acompaña, puesto que se puede ser experto en otras materias, sin embargo, se es un mal administrador, gestionando deficientemente, por lo cual a medida que el organismo se hace más grande la administración toma un papel mucho más importante que las demás funciones o disciplinas, distinguiéndose de las mismas.

Unidad temporal. Armijo et al., (2022) manifiesta que las etapas de todo proceso administrativo se dan de manera única, individualmente o sucesivamente, ya sea en menor o mayor grado, existiendo así una interdependencia donde sí se está planificando a la vez se está organizando, dirigiendo y controlando, existiendo una reciprocidad mutua para tener el resultado deseado.

Unidad Jerárquica. Armijo et al., (2022) afirma que en esta característica todos los involucrados cumplen un rol, creando niveles y delegando responsabilidades, siendo así administradores de dichas actividades a realizar, uniéndose todo ello en un solo cuerpo administrativo donde todos deben cumplir con sus labores.

Aldana y Vargas (2014) menciona que la calidad del servicio esta requerida al requerimiento que el cliente tiene, además se interpreta como la relación existente entre la percepción del producto o servicio adquirido y lo que espera. Asimismo, afirman que la calidad de servicio se efectúa como un resultado integral de la calidad total bajo 3 factores importantes, como lo es la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen corporativa, teniendo como resultado características o atributos que condicionen la percepción que una persona puede tener al recibir un bien o servicio.

Por su parte, Vértice (2015) sostienen que la calidad de servicios crea buenos intereses cuando se realizan de manera adecuada, es por ellos que invertir tiempo y dinero en mejorar dicha calidad, puede traer como consecuencia el aumento de las ventas, fidelización del cliente, así como su propia exclusividad.

Ofrecer la calidad del servicio, es una prioridad principal para las empresas de servicios y es una estrategia para diferenciarse y lograr la rentabilidad a través de una mayor participación de mercado (Vértice, 2015).

Para, Vértice (2015) indica que la calidad en la percepción del usuario se define como calidad percibida.

- Calidad percibida: son percepciones, la apreciación que tiene el usuario de la variable en mención.
- Calidad real: la calidad percibida por la empresa que facilita el servicio.
- Calidad esperada: Esta es una expectativa, la calidad que los clientes asumen que obtendrán de la variable mencionada.

Vértice (2015) afirma que es significativo que el usuario sea el único que juzgue de la calidad del servicio y el juez, cuyos criterios se deben tener en cuenta para asegurar el mejoramiento continuo de los procedimientos.

En relación con ello indica los siguientes principios:

- El usuario juzga la calidad del servicio.
- El usuario decreta el nivel del servicio ofrecido.
- La compañía debe estar comprometida con el logro de los objetivos, aumentando los ingresos y diferenciándose de la competencia.
- Las organizaciones deben centrarse en las preferencias de sus usuarios y reducir la falta de coincidencia de calidad de servicio y las preferencias del consumidor.

El modelo SERVQUAL es una técnica de investigación de prestigio, es utilizado para calcular la calidad del servicio dentro de los negocios y en lo académico. (Márquez & Mejías 2013)

- Confiabilidad: facultad de realizar el servicio ofrecido, seguro y exacto.

- Elementos tangibles e intangibles: aspecto del local físico, equipamiento, trabajadores y material al momento de comunicarse.
- Capacidad de respuesta: servicio al cliente rápido y disposición para ayudar.
- Seguridad: capacidad de la compañía y sus colaboradores para infundir seguridad en los clientes a través del conocimiento y la cortesía.
- Empatía: brinda atención personalizada al comprender las necesidades y deseos del cliente.

En base sobre los cinco factores, los científicos expusieron la escala de Servqual, especificando que hay un rango para tolerar, por lo que la variable de servicio se consideraría agradable. Esto se deduce en la aceptación del consumidor en lo que está dispuesto a aceptar y lo que la entidad cree que puede y debería entregar al cliente según Vértice (2015).

Rust y Oliver (1994) elaboran un modelo que se trata de tres elementos que consideran fundamentales, y que deben estar sincronizadas y articuladas entre sí, en primer lugar, el servicio con sus propias características y este se refiere al diseño que tiene el producto antes de ser entregado al cliente, el ambiente que rodea el servicio teniendo en cuenta uno interno que hace referencia al proveedor de servicio y el externo se orienta a dicho ambiente físico donde se suministra el servicio, y finalmente el proceso de entrega cuando tiene todos los requisitos que el usuario indicó que debería tener al momento de la entrega.

Zeithaml et al., (1985) han desarrollado un modelo en la cual han denominado, modelo de brechas, teniendo en cuenta aquellos vacíos existenciales en base a la calidad que percibe en un juicio global por parte del cliente sobre la excelencia del servicio recibido en comparación con sus expectativas y percepciones; para trabajar en dichas brechas se debe efectuar un diagnóstico a partir de un análisis sobre las percepciones que puede tener un usuario en relación al servicio que ha recibido, y para tal estudio se usa las dimensiones tales como fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad, la empatía que comparten, y elementos tangibles. Estas brechas infieren según el análisis o evaluación dada, por ejemplo, la diferencias entre las expectativas del cliente y aquellas percepciones que existe en la gestión de dichas expectativas, percepción de la gestión y las mismas especificaciones del

servicio de calidad, entre ellos la misma calidad de servicio y el servicio otorgado, el servicio que se entregó y lo que se le había comunicado al cliente que se entregaría, y finalmente el servicio entregado y el servicio percibido.

Brady y Cronin (2021) de acuerdo al enfoque extraído por diversos autores, se establece la construcción entre la fiabilidad y validez; en este contexto se requiere obtener un análisis adecuado sobre la diferencia que existe entre los atributos o factores de la calidad para poder construir modelos con una visión estructural y de multinivel de la calidad percibida, la importancia de este contexto realza lo básico que debe tener el servicio pero con atributos que la gestión organizacional le puede brindar, y es mejorar las características que se brindará.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

El presente trabajo investigativo se desarrolló mediante un proceso de enfoque cuantitativo; realizándose un análisis y recopilación de datos, utilizando procesos estadísticos, los cuales ayudarán a comprobar la hipótesis establecida y llegar a la conclusión requerida (Arias, 2011).

En cuanto al tipo de investigación, se tomó en cuenta la básica o pura, según Herbas y Rocha, (2018) esta tipología permite al investigador profundizar en el entorno elegido para el proceso investigativo; ya que, se alcanzará la recopilación más directa con la organización o personas que ayuden al estudio. Esto con la finalidad de incrementar las teorías del tema estudiado, en este caso, la calidad de servicio y atención al poblador en el distrito de Mórrope

Adicionalmente esta investigación es de tipo propositiva ya que se ha tratado de buscar en primer lugar el diagnóstico para luego proporcionar una posible solución a las brechas encontradas en la municipalidad, proponiendo estrategias basadas en los resultados hallados de acuerdo a la variable gestión administrativa. Ñaupas et al. (2013).

Asimismo, Hernández et al. (2014), menciona que una investigación descriptiva, es cuando se puede realizar narraciones sobre aquellas características, fenómenos, entre otros sobre una población determinada.

Al hablar de diseño en esta investigación, es de tipo no experimental transversal, según Hernández et al. (2014), menciona que este tipo es cuando se está caracterizando la recolección de datos, en un tiempo determinado, con el propósito de poder lograr el análisis de las variables de estudio.

## **2.2. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección**

Según Condori (2020) esta se configura a partir del conjunto de elementos accesibles o diversas unidades que podrán ser analizadas, estos elementos pertenecerán a un ámbito exclusivo, el mismo donde se desarrollará este estudio. Del mismo modo se puede afirmar que la población estará situada según el contenido, el lugar y el tiempo de lo que será materia de análisis. En esta investigación se analizará la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Mórrope; para lo cual se tendrá en cuenta como población 01 = 48209 pobladores, y población 02 = 112 colaboradores de la municipalidad de Mórrope.

La inferencia del muestreo es aleatorio simple, usado debidamente en el proceso fundamental de la investigación científica y en la toma de decisiones basadas en datos, ya que permite hacer generalizaciones sobre una población completa a partir de información obtenida de una muestra representativa; en este tipo de muestreo cada individuo tiene la misma probabilidad de ser elegido en cualquier etapa del proceso investigativo.

Arias et al., (2016) define a la muestra como aquel subconjunto que se caracteriza por su finitud y factibilidad poblacional, es decir que este mismo debe cumplir con requisitos ineludibles para poder obtener diversas conclusiones válidas en la investigación y hacer que sean admisibles. Del mismo modo se puede afirmar que esta estará dirigida para ser obtenida a partir del público al que está siendo direccionado el estudio o indagación. Existen características importantes en la muestra como por ejemplo que podría ser aleatoria, esto significando que los elementos para el análisis fueron elegidos al azar, sin ninguna

preferencia por incluir o excluir determinado elemento para el análisis. Por otro lado, como segunda característica podríamos acotar es que es importante hablar del tamaño de la muestra, en otras palabras, se refiere al número de unidades de análisis que deben escogerse, que debe ser grande como para ser analizado y para poder garantizar la calidad de la estimación de lo que se desea conocer.

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

**Donde:**

n: Muestra

N: Población (112)

P: Probabilidad a favor (50%)

Q: Probabilidad en contra (50%)

Z: Nivel de confianza (95% = 1.96)

E: Error de muestra (5%)

$$\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 112}{0.05^2(112 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{107.5648}{1.2379}$$

$$n = 86.8929$$

$$n = 87$$

Se aplico la fórmula para la determinación de la muestra sobre los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mórrope, donde se tendrá en cuenta a 87 personas.

Por otro lado, para el análisis de una de las variables que se desea medir el nivel en el que se encuentra para ver el problema existente es la calidad de servicio, donde se tuvo en cuenta un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple, donde todos los que son parte de una población podrán ser elegidos de la misma manera como parte de la sociedad civil.

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 (48209)

P: Probabilidad a favor (50%)

Q: Probabilidad en contra (50%)

Z: Nivel de confianza (95% = 1.96)

E: Error de muestra (5%)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 48209}{0.05^2(48209 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{46299.9236}{495121.48040254}$$

$$n = 381.1308$$

$$n = 381$$

La población está conformada por los 48,209 pobladores del distrito de Mórrope, sin embargo, tomando en cuenta los diversos criterios tanto de inclusión y también exclusión, se delimita a una cantidad de 381.

**a) Criterio de Inclusión**

- Pobladores que pertenezcan a la zona urbana
- Pobladores del distrito de Mórrope de 20 a 65 años
- Pobladores que pertenezcan a un nivel socioeconómico B, y C
- Pobladores que tengan posibilidades de apoyar

**b) Criterio de Exclusión**

- Pobladores del distrito de Mórrope menores de 20 y mayores de 65
- Personas que pertenecen a la zona rural
- Personas de Nivel Socioeconómico A, y D
- Personas que no disponen de tiempo para llenar la encuesta

**2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En el presente estudio, se utilizó como técnica la encuesta para la recolección de datos, en donde para Maya (2014), la aplicación del mismo conlleva un conjunto de procesos determinados, en donde se recolectan y analizan un grupo de datos de una muestra estudiada, la cual al finalizar todo su proceso permitirá la obtención de resultados según el número de individuos encuestados.

El instrumento empleado en este estudio es el cuestionario, definido por Muñoz (2003), como el número de preguntas e interrogantes que tienen como finalidad conocer la información de una persona estudiada. Esta ficha se encuentra dividido por 14 ítems en la escala de Likert (totalmente de acuerdo 5, de acuerdo 4, indiferente 3, en desacuerdo 2,

totalmente en desacuerdo 1). En el presente trabajo el siguiente instrumento consta de 18 ítems con preguntas en referencia a la calidad de servicio y alternativas tales como nivel bajo, nivel medio y nivel alto.

#### **2.4. Procedimientos de análisis de datos**

Después de haber recolectado la información de datos gracias a la aplicación del cuestionario, estos se tabularán respectivamente en una hoja de cálculo del programa EXCEL versión 2019, en donde continuamente serán procesados en el programa de estadística SPSS versión 26, dando pase a la obtención de gráficos y tablas, para su posterior interpretación que permitirá la realización de conclusiones del estudio.

#### **2.5. Criterios de rigor científico**

El Informe de Belmont (1979) establece los principios éticos y normas para el desarrollo de investigaciones que involucran a seres humanos.

Respeto a las personas: este principio implica el reconocimiento de la dignidad y autonomía de las personas participantes en la investigación, por otro lado, los investigadores tienen la facultad de tratar a los participantes con los que realicen colaboración a la investigación, con el debido respeto, no influenciando y tampoco persuadiendo en su participación, o en todo caso retirarse del estudio, asimismo, protegiendo la debida confidencialidad y privacidad de la misma.

Beneficencia: en este punto, interviene el valioso cuidado que se debe dar para maximizar los beneficios a los participantes y minimizar los riesgos que pueda existir, de esta manera se obtenga un balance favorable y asegurarse que los procedimientos dentro de lo que se contempla en la investigación estén diseñados correctamente de manera ética, dando prioridad al bienestar de los participantes.

Justicia: en este principio recalca la importancia en la equidad de participantes y si existiese beneficios de igual manera sea equilibrado dentro de las cargas investigativas en la que participen. Para ello se debe tener en cuenta la selección equitativa de los participantes para que la participación y los beneficios sea justa.

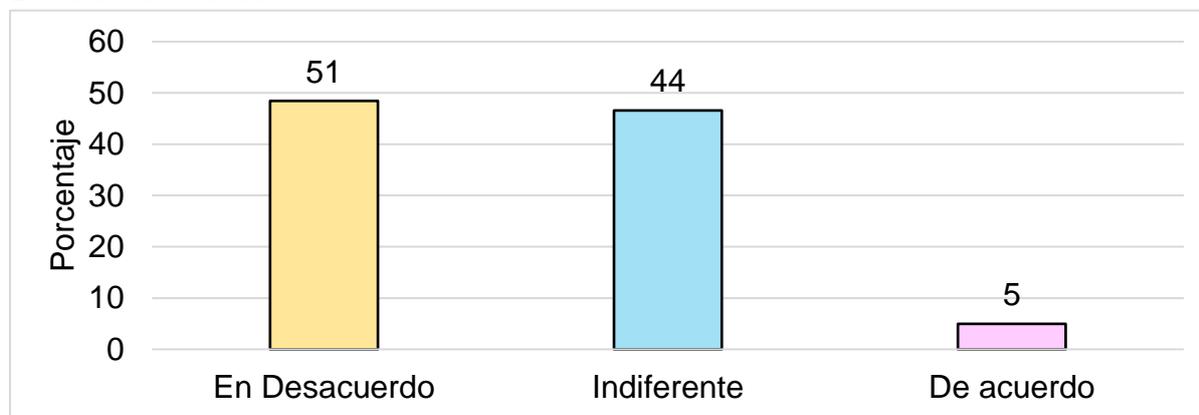
En resumen, el Informe Belmont proporciona un marco ético fundamental para guiar el desarrollo y la realización de investigaciones que involucran a seres humanos, asegurando que se deba respetar, aquellos derechos y sobre todo el bienestar de los participantes.

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Resultados

**Figura 1**

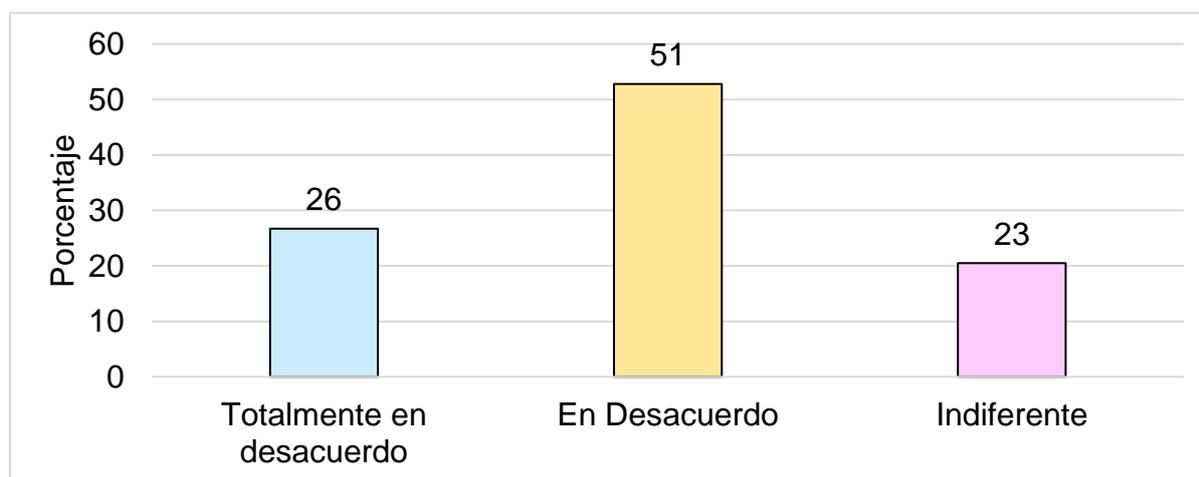
*Dimensión Planeación*



**Interpretación:** El gráfico señala que, el 51% de los colaboradores encuestados de la Municipalidad Distrital de Mórrope, indicaron que se encuentran en desacuerdo con la planeación que se encuentra llevando en dicha entidad pública, así mismo, el 44% indicaron que se les hace indiferente y el 5% se encuentra de acuerdo acerca de cómo se desarrolla la planeación en la organización.

**Figura 2**

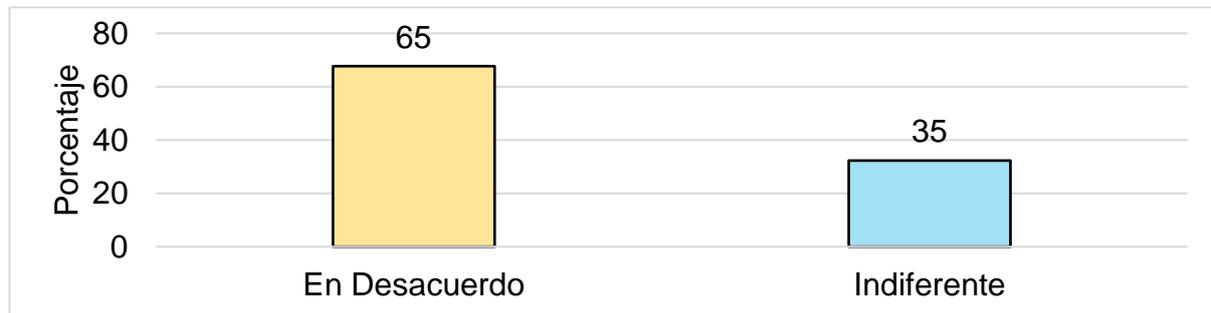
*Dimensión Organización*



**Interpretación:** El gráfico señala que, el 51% 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% indicaron que están totalmente en desacuerdo y el 23% les hace indiferente esta dimensión.

**Figura 3**

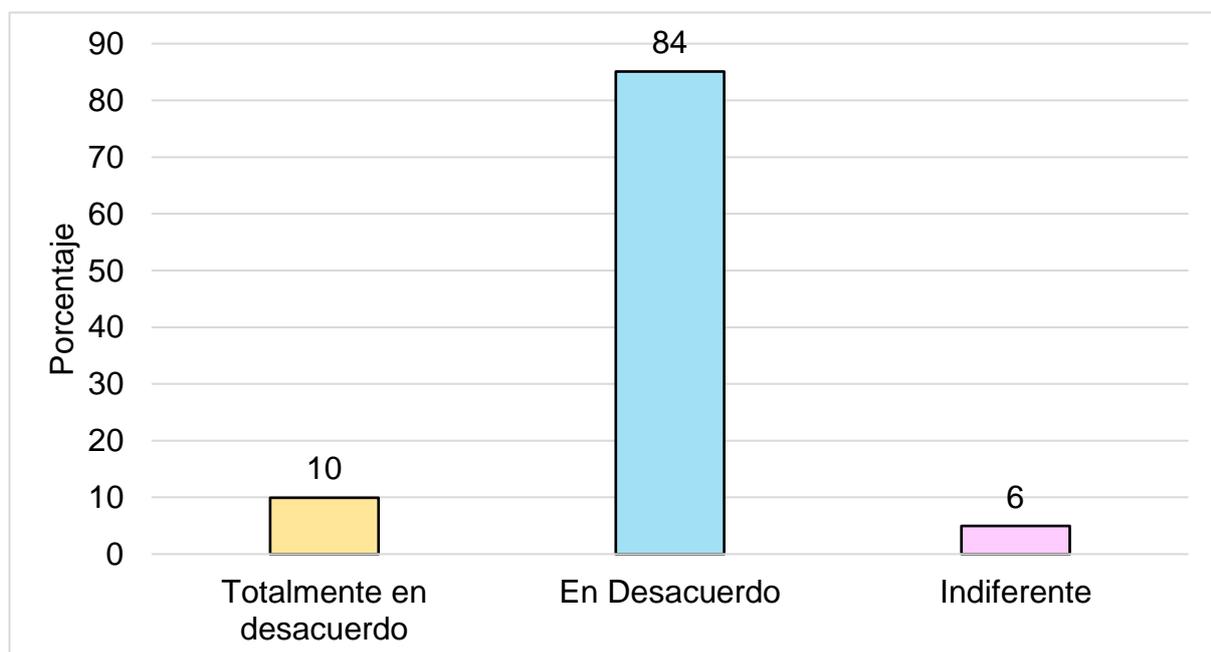
*Dimensión Dirección*



**Interpretación:** El gráfico señala que, el 65% de los trabajadores encuestados de la MDM, 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 35% indicaron se les hace indiferente dicha dimensión.

**Figura 4**

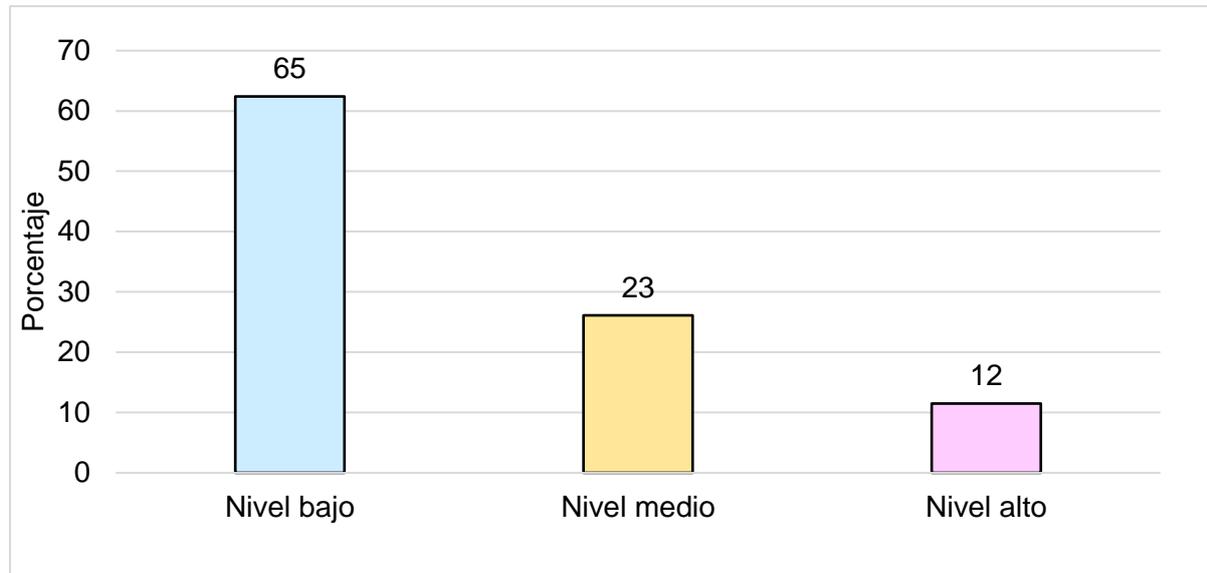
*Dimensión Control*



**Interpretación:** El gráfico de barras señala con precisión que, el 84% 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 10% mencionaron que están en total desacuerdo, y finalmente el 6% indicó que se les hace indiferente esta dimensión.

**Figura 5**

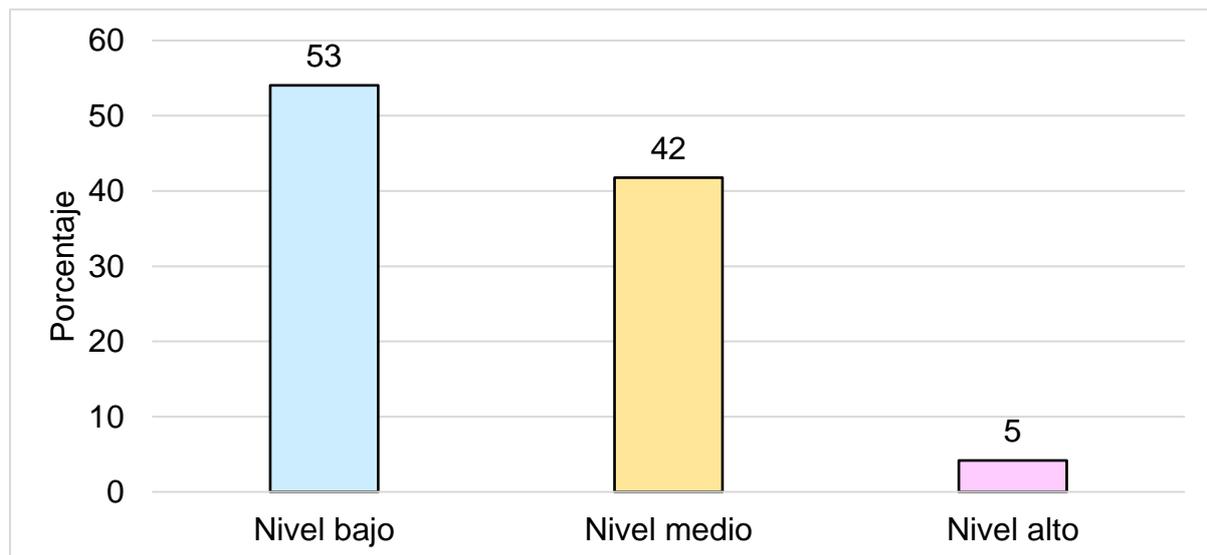
*Dimensión confiabilidad*



**Interpretación:** En el gráfico mostrado, se puede analizar que, dimensión confiabilidad se encuentra actualmente en un nivel bajo con un 65%, así mismo, también se puede visualizar que el 23% indica que se encuentra en un nivel medio y el 12% en un nivel alto.

**Figura 6**

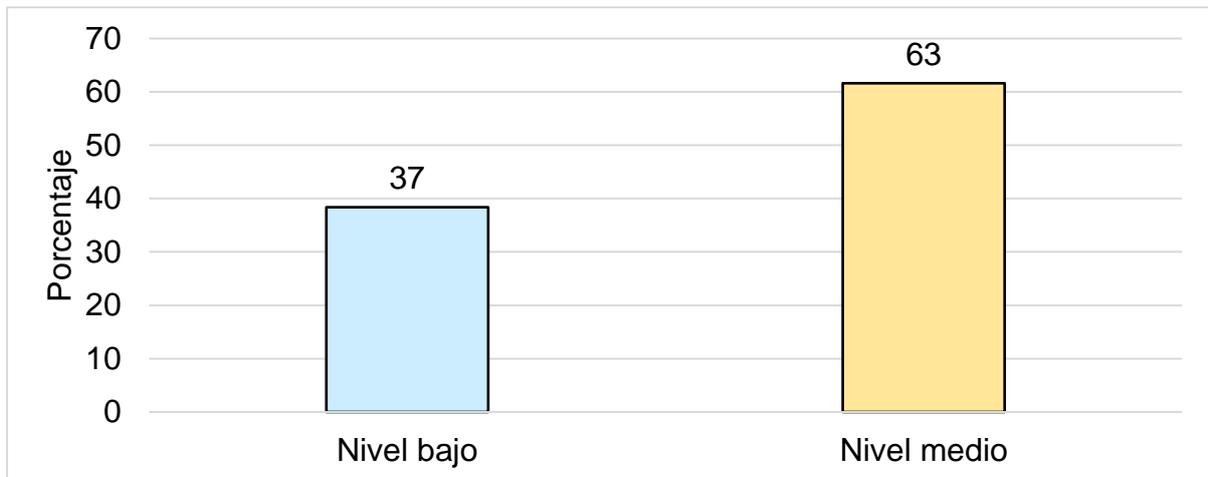
*Dimensión recursos tangibles e intangibles*



**Interpretación:** En el gráfico mostrado, se puede visualizar que la dimensión recursos tangibles e intangibles se encuentra actualmente en un nivel bajo con un 53% en la MDM, lo cual hace que la variable calidad de servicio se vea afectada, así mismo el 42% indica que se encuentra en un nivel bajo y el 5% indicó que se encuentra en un nivel alto.

**Figura 7**

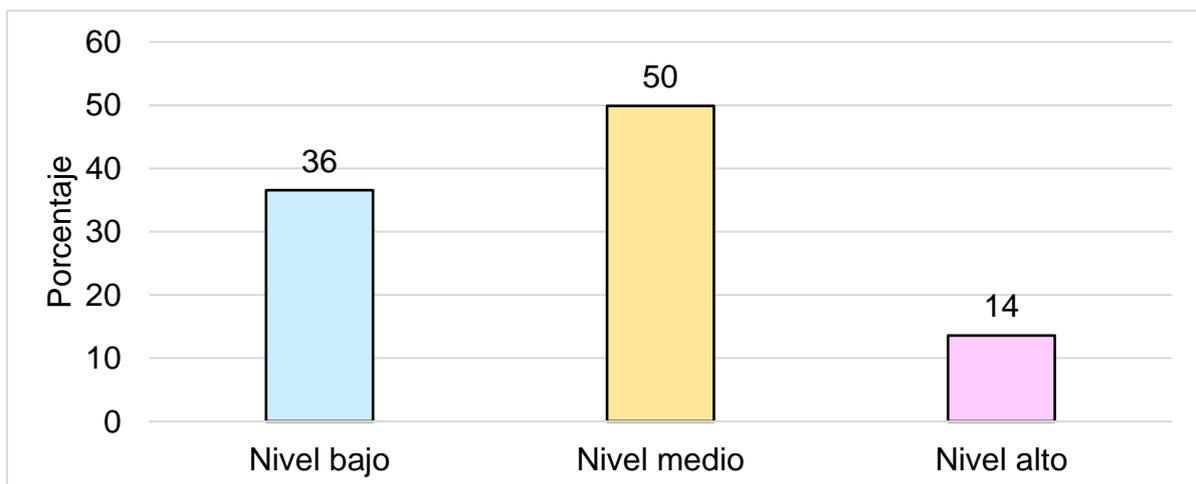
*Dimensión capacidad de respuesta*



**Interpretación:** En el gráfico mostrado, se puede visualizar que el 67% afirma que la dimensión capacidad de respuesta se encuentra actualmente un nivel medio en la MDM, 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 37% se encuentra en un bajo.

**Figura 8**

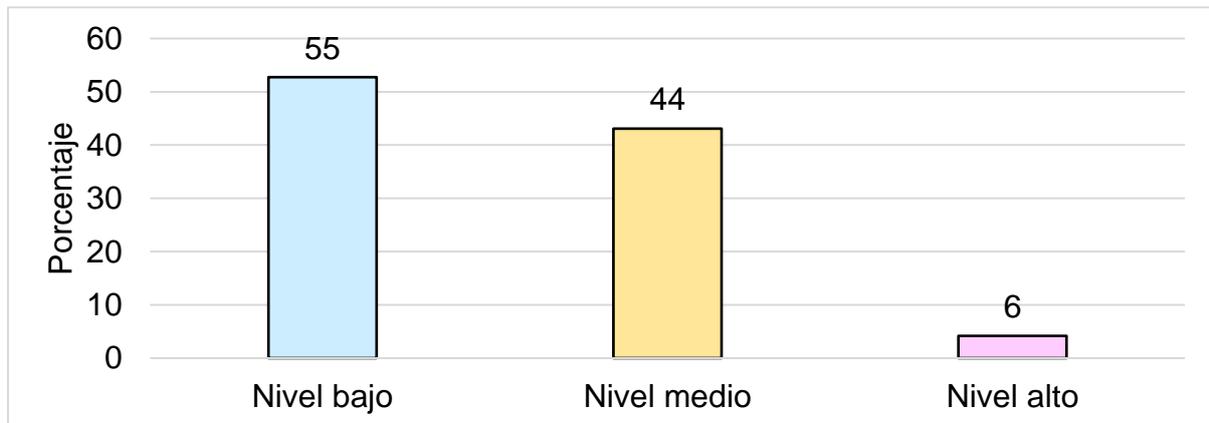
*Dimensión seguridad*



**Interpretación:** En el gráfico presentado, se puede visualizar que la dimensión seguridad se está viendo afecta, puesto que se obtuvo el 50% afirmando que se encuentra en un nivel medio, así mismo, el 36% afirma que se encuentra en un nivel bajo y finalmente el 14% en un nivel alto.

**Figura 9**

*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 55% afirmando dicha condición, así como también, el 44% indicando que se encuentra en un nivel medio y finalmente el 6% en un nivel alto.

### 3.2. Discusión

Proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Mórrope, 2023; mediante el análisis acorde a ambas variables se obtuvo como resultado en cuestión al desarrollo de la gestión administrativa que el en base a sus dimensiones el 51% conforme a la planeación, el 53% en la dimensión, el 65% en torno a la dirección y el 84% en base a la existencia del control, entendiendo que estaban en desacuerdo, de esta manera la percepción en base a la calidad de servicio se obtuvo que un 55% en base a la empatía, el 36% en la seguridad, 37% sobre la capacidad de la respuesta, 53% en los recursos tangibles e intangibles y el 65% de la confiabilidad, estando en un nivel bajo, estos datos fueron comparados con Zárate (2019) en su tesis tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Apurímac, dentro de la recolección de datos utilizados fueron la encuesta y la observación; los resultados obtenidos se manifestaron con un 65% está de acuerdo, indicando que si se da una gestión administrativa adecuada, mientras que se puede evidenciar una brecha existente que cubrir, asimismo, el 57% indica estar en un nivel medio sobre la calidad del servicio que brinda. Cabe resaltar que para Vértice (2015) indica que en función al modelo Servqual se consideran cinco dimensiones en donde se debe considerar para un mejor funcionamiento y equilibrio de la confiabilidad que es la facultad de realizar el servicio ofrecido, seguro y exacto, los elementos tangibles e intangibles que se basa en aspecto del local físico, equipamiento, trabajadores y material al momento de comunicarse, la capacidad de respuesta en el servicio al cliente rápido y disposición para ayudar, la seguridad donde mide la capacidad de la compañía y sus colaboradores para infundir seguridad en los clientes a través del conocimiento y la cortesía, la empatía para brindar atención personalizada al comprender las necesidades y deseos del cliente.

Por lo que, para el primer objetivo específico planteado es, diagnosticar el estado actual de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Mórrope 2023, se entiende que, se observa que dentro del desarrollo de la gestión administrativa la muestra está en

desacuerdo con un 78.8% conforme a la planeación, el 53% en la dimensión, el 65% en torno a la dirección y el 84% en base a la existencia del control, estos datos fueron comparados con, Chapoñan (2023) se ha observado a usuarios totalmente insatisfechos por la atención brindada en el hospital en estudio, ya que las personas que atendidas, señalan que se visualizaban desmotivadas, no trabajan en equipo, no existe una buena comunicación entre ellos, por lo que a diario existe las negligencias en la prestación del servicio de atención al público, generando la disconformidad de la misma, muchos de ellos no conocen o no practican los procesos administrativos adecuados, como se debe ante el usuario, por otro lado Gonzales (2023) concluye que fue adecuada el haber aplicado el modelo Servqual, ya que ayudo a evaluar las distintas percepciones por el usuario sobre la atención recibida, y determinar las diversas inconformidades en una municipalidad. De esta manera cabe recalcar que para Chiavenato (2017) menciona que la gestión administrativa equivale a un conjunto de actividades a efectuarse, con el único objetivo de poder conseguir las metas propuestas, siempre y cuando estas sean de una manera productiva, es decir manteniendo la eficiencia y eficacia de por medio. De esta manera se puede apreciar que existe un nivel medio en que se desarrolla óptimamente la gestión administrativa por las diversas áreas del municipio por ello es el desarrollo de un proceso que no está desarrollándose con la rigurosidad necesaria.

Por otro lado, para el segundo objetivo específico planteado que es determinar el grado de calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mórrope, 2023 determinado por un nivel medio de un 59.8%; en los resultados se obtuvo que un 55% en base a la empatía, el 36% en la seguridad, 37% sobre la capacidad de la respuesta, 53% en los recursos tangibles e intangibles y el 65% de la confiabilidad, por lo tanto, se puede mencionar que la muestra de estudio de investigación consideró en un mayor porcentaje el nivel bajo sobre la percepción de la calidad de servicio que han recibido dentro de la entidad pública, y realizando la comparativa con Torres (2022) en su trabajo de investigación se aplicó un cuestionario como instrumento para la recolección de datos, en donde se obtuvo como resultados que el 50% indicó que la calidad de servicio era medio, puesto que se está viendo afectado algunos factores como la confiabilidad, capacidad de

respuesta y entre otros. Cabe recalcar que Castillo (2023) indica en su investigación, cuyo objetivo primordial fue el determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención de un área administrativa en una municipalidad, se obtuvo como resultado que el 67% optó por afirmar que el nivel de calidad de servicio está en un nivel intermedio. Así mismo, para Vértice (2015) 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.

Para el tercer objetivo específico sobre diseñar una estrategia de gestión administrativa, basada en un modelo integral y participativa para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mórrope, 2023; en la figura N° 09 se observa que en base a los encuestados según la muestra seleccionada se encuentra en un nivel bajo sobre los componentes de la calidad de servicio teniendo como resultado con el 55% en base a la empatía, el 36% en la seguridad, 37% sobre la capacidad de la respuesta, 53% en los recursos tangibles e intangibles y el 65% de la confiabilidad que tiene la población en base a la percepción sobre el trabajo que brinda los colaboradores considerando en desacuerdo el 65% en torno a la dirección y el 84% en base a la existencia del control sobre la gestión administrativa en un mayor porcentaje el nivel bajo sobre la percepción de la calidad de servicio que han recibido dentro de la entidad pública de la MDM; realizando la comparativa con Cayotopa (2023) ya que en su estudio, cuyo objetivo fue proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital, en donde se pudo aplicar un instrumento como la encuesta, tales resultados fueron que el 78% está en desacuerdo en que se esté dando una buena gestión administrativa dentro de la organización mientras que el 60% tiene como resultado un nivel medio en que se desarrolla óptimamente la gestión administrativa; además Pillasagua (2023) en su investigación tuvo como objetivo el poder evaluar la gestión administrativa y calidad de servicio de la unidad médica del Seguro Social Campesino de la Comuna Sancán, los resultados definieron que un 58%, indica que se encuentra en un nivel medio sobre la atención recibida, y que el personal que los atiende si lo hacen con paciencia, mucho respecto y amabilidad, asimismo, Zeithaml et al., (1985)

indica la importancia de que se desarrolle un modelo en la cual consista en función a los vacíos existenciales, en la cual ha denominado modelo de brechas, teniendo en cuenta aquellos vacíos existenciales en base a la calidad que percibe en un juicio global por parte del cliente sobre la excelencia del servicio recibido en comparación con sus expectativas y percepciones; para trabajar en dichas brechas se debe efectuar un diagnóstico a partir de un análisis sobre las percepciones que puede tener un usuario en relación al servicio que ha recibido, y para tal estudio se usa las dimensiones tales como fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad, la empatía que comparten, y elementos tangibles.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Se concluye que dentro de la evaluación de ambas variables, se obtuvo que la calidad de servicio que brinda la municipalidad distrital, está siendo afectada por una deficiente gestión administrativa, resultados de la cual se obtuvieron mediante la recopilación de información a los colaboradores y usuarios, esto equivale que como consecuencia se obtenga el bajo nivel de calidad de servicio que reciben los usuarios, dicha brecha debe mejorar con el planteamiento de estrategias de mejora que conlleven a realizar diversas actividades programadas, que coadyuven a la mejora del proceso de gestión administrativa y así el servicio de calidad mejore.

De esta manera, el estado actual de la gestión administrativa, en la municipalidad, se identificó que el 78,8% de los colaboradores que fueron encuestados, pudieron indicar que no están de acuerdo como se está desarrollando la gestión administrativa, ya que, los procesos administrativos no están bien definidos en los colaboradores, teniendo consigo una deficiente calidad de servicio hacia el usuario.

Se puede decir que con respecto a la calidad de servicio que brindan los colaboradores del municipio, el 59.8% indica que se encuentra en un nivel medio, esto equivale a que existen falencias en capacidad de respuesta, seguridad y empatía por parte del personal y se desarrolle de una manera óptima, logrando obtener una adecuada satisfacción por parte de los usuarios por parte de todos los servicios que brinda dicha organización pública y que es una brecha de la cual se debe subsanar para la mejora de los objetivos del municipio.

Finalmente, se logró diseñar una propuesta sobre estrategia de gestión administrativa, para mejorar las brechas encontradas en el diagnóstico de ambas variables y pueda lograrse la mejora constante con el desarrollo de dicha estrategia que fue diseñada con sus respectivas actividades, responsables, programación, lugar de desarrollo y el costo que conllevaría a realizarlo si es que se aplicara.

## 4.2. Recomendaciones

Se recomienda la ejecución y desarrollo de un plan de verificación y evaluación, 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, permitiendo 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 específica cumpliendo su trabajo de una manera adecuada y que coadyuven a la mejora del proceso de gestión administrativa y así el servicio de calidad mejore.

Se propone capacitaciones dirigidas a los colaboradores, enfocada a maximizar los conocimientos sobre la institución pública y verificación sobre la designación de los diversos recursos de trabajo, realizando talleres prácticos donde se informen los colaboradores sobre el arduo trabajo que representa ante el ciudadano y que debe saber los objetivos institucionales y las labores que debe ejecutar, sepa correctamente el plan de trabajo y el uso de recursos financieros, materiales o de personal que está a cargo

Con el propósito a la mejorar de conocimientos sobre la institución pública y verificación sobre la designación de los diversos recursos, de esta manera mejoraría la gestión administrativa.

Asimismo, se debería realizar periódicamente jornada de capacitaciones sobre concientización e implementación de los diversos medios de comunicación asertiva tema en el que sería de buen manejo para los colaboradores y serviría como herramienta básica dentro de la institución pública adicional a ello un plan de liderazgo en donde aprendan a tener un mejor alcance de los canales de comunicación para la realización de trámite documentario o el uso del correo institucional, logrando fomentar el trabajo continuo en equipo, de manera que se refuerce las reuniones de equipo y que estas sean constantes.

Finalmente, se recomienda periódicamente analizar la gestión que se está ejecutando en la MDM, atribuyendo a minimizar las brechas encontradas, distintas estrategias con sus respectivas actividades, responsables, programación, lugar de desarrollo y el costo que conllevaría a realizarlo si es que se aplicara. Con la finalidad de realizar de una manera

adecuada la labor de cada colaborador y su gestión administrativa sea adecuada para que se logre mejorar la calidad de servicio ante el ciudadano.

## REFERENCIAS

- Aldana, L. y Vargas, M. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*: (3 ed.). Bogotá, Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/114317?page=9>.
- Ancarani, F. G. U., Kotler, P., Keller, K. L., & Costabile, M. (2012). *Marketing management*. <https://cris.unibo.it/handle/11585/152441>
- Arias, F. (2011). Metodología de la investigación en las ciencias aplicadas al deporte: un enfoque cuantitativo. *Revista Digital EFDeportes*, 16(157). [https://www.researchgate.net/profile/Fidias-Arias-Odon-2/publication/301894414\\_METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_EN\\_LAS\\_CIENCIAS\\_APLICADAS\\_AL\\_DEPORTE\\_UN\\_ENFOQUE\\_CUANTITATIVO/links/572c070408ae057b0a095a9f/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-EN-LAS-CIENCIAS-APLICADAS-AL-DEPORTE-UN-ENFOQUE-CUANTITATIVO.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Fidias-Arias-Odon-2/publication/301894414_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_EN_LAS_CIENCIAS_APLICADAS_AL_DEPORTE_UN_ENFOQUE_CUANTITATIVO/links/572c070408ae057b0a095a9f/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-EN-LAS-CIENCIAS-APLICADAS-AL-DEPORTE-UN-ENFOQUE-CUANTITATIVO.pdf)
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, M. G. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alergia mexico*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Belmont, I. (1979). Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación. [https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10\\_INTL\\_Informe\\_Belmont.pdf](https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10_INTL_Informe_Belmont.pdf)
- 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=>

Castillo L. (2023). Gestión administrativa y calidad de atención de un área administrativa en una municipalidad de la provincia de Chiclayo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/125653>

Castro, C. (2019). *La gestión municipal y su impacto en el turismo gastronómico y artesanal del distrito de Monsefú*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39999/CastroYCW.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cayotopa K. (2023). gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2022.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10967/Cayotopa%20Bustamante%20Karen%20Yudith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chapoñan. C, (2023). Estrategia de gestión administrativa y su incidencia en calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén – Lambayeque, 2022.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10812/Chapo%c3%b1an%20Mill%c3%a1n%20Cinthya%20Abigail.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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>

Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller.  
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Cuatrecasas, L., & González, J. (2005). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Gestión 2000.  
<https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/13979/1/10108.pdf>

- Escobar, A. A. H., Rodríguez, M. P. R., López, B. M. P., Ganchozo, B. I., Gómez, A. J. Q., & Ponce, L. A. M. (2018). *Metodología de la investigación científica* (Vol. 15). 3Ciencias. <https://n9.cl/evf5n>
- Fayol, H. (2012). El proceso administrativo. Extraído de: <http://rrhh123.wordpress.com/2010/02/18/henry-fayol-autor-de-la-teoria-clasica-de-la-administracion/> Fecha de consulta, 25.
- Gallardo, J. (2012). *Administración estratégica: de la visión a la ejecución*. Alpha Editorial. <https://n9.cl/dx90s>
- Gonzales, M. J. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10551/1/UPSE-MAP-2023-0024.pdf>
- Herbas, B. , & Rocha, E. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332018000200006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332018000200006&script=sci_arttext)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Herrera, J. E. P., & Barrios, I. T. (2018). *Administración: Teorías, autores, fases y reflexiones*. Ediciones de la U.
- Huergo, J. (2004). Los procesos de gestión. Material de lectura para los cursos de Comunicación en las organizaciones públicas. *Provincia de Bs. As.: IPAP*. <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Izquierdo, A. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kotler, P. (2017). *Dirección de Marketing Conceptos Esenciales*, Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Dirección de marketing*. Pearson educación. <https://n9.cl/t6vvci>

- López, R. (2021). Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70154>
- Maya, E. (2014). Métodos y técnicas de investigación. Métodos y técnicas de investigación. <https://goo.su/NSBm>
- Manes, J. M. (2005). *Marketing para instituciones educativas*. Ediciones Granica SA. <https://n9.cl/kv882>
- Márquez, M., & Mejías, A. (2013). Dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de ingeniería industrial de la UNET. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 17(67), 68-74. [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212013000200002](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212013000200002)
- Mendoza, S. L. H., & Monroy, T. I. S. (2018). Enfoques de la Investigación. Boletín Científico de las Ciencias económico Administrativas del ICEA, 7(13), 67-68. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/3519>
- Muñoz E. (2023). calidad del servicio y satisfacción del usuario en los emprendimientos de la comuna el tambo, provincia de Santa Elena, año 2022. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9324/1/UPSE-TAE-2023-0017.pdf>
- Muñoz, T. G. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. *Centro Universitario Santa Ana*, 1(1), 1-47. <https://goo.su/bToKXf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2013). 4.1. El Método científico. *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la 1 tesis*, 29, 171. <https://n9.cl/9tamu>
- Ordoñez, C. G., Ordoñez, M. E., Orbe, M. P., & Vásquez, E. S. (2022). Gestión Administrativa. Fondo Editorial Fundación Koinonía, 9(1), 101-101. <https://fondoeditorialfk.org/index.php/fondoeditorial/article/view/20/17>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 420.

- Pazmiño, A. M. A., Poma, M. E. L., Cárdenas, C. V. G., & Ordoñez, L. H. T. (2020). *Administración de empresas. Elementos básicos*. Infinite Study. <https://n9.cl/9xr7g>
- 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
- Peña, D., Sanchez, M. y Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1626/2085>
- Pillasagua D. (2023). Gestión Administrativa y Calidad de servicio de la unidad médica del seguro social campesino de la comuna Sancán. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/6024/1/PILLASAGUA%20CHOEZ%20DIEGO%20FERNANDO.pdf>
- Pincay Y. & Parra C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>
- Quiñones, M. E. V. (2007). *Calidad y servicio. Concepto y herramientas*. Universidad de La Sabana. <https://n9.cl/5pelc>
- Ramírez, A. D. P. R., Garrido, R. G. R., & Calderón, E. V. C. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*, 15(1), 8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9032964>
- Torres, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. [http://38.43.142.130/bitstream/handle/20.500.12672/18952/Torres\\_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://38.43.142.130/bitstream/handle/20.500.12672/18952/Torres_sg.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>
- Zárate, G (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac*, 2019.

[https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/505/Gaby\\_Clarinda\\_Tesis\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/505/Gaby_Clarinda_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zeithaml, Valerie A y Bitner, Mary Jo (2002). Marketing de servicios. 2 a ed. México: McGraw-Hill. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/114317?page=334>.

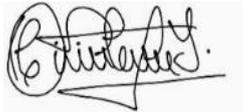
## ANEXOS



### ANEXO N°01. ACTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo **Juan Amílcar Villanueva Calderón**, quien suscribe como asesor designado mediante Resolución de Facultad N°0291-2023-FACEM-USS, del proyecto de investigación titulado **GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, 2023**, desarrollado por la estudiante: **Cilenny Cayotopa Ylatoma**, del programa de estudios de **Administración**, acredito haber revisado, realizado observaciones y recomendaciones pertinentes, encontrándose expedito para su revisión por parte del docente del curso.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar	DNI: 41400923	
Cayotopa Ylatoma Cilenny	DNI: 70971521	

Pimentel, 16 de diciembre de 2023

## ANEXO N°02. RESOLUCIÓN DE ASESOR DE TESIS



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0291-2023-FACEM-USS

Pimentel, 03 de julio de 2023.

#### VISTO:

El Oficio N°0178-2023/FACEM-DA-USS de fecha 30 de junio del 2023, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 30/06/2023, donde solicita la designación de Asesor de Tesis, de los estudiantes del IX ciclo, sec. A y B, a cargo del Dr. Juan Almícar Villanueva Calderón, de la EP de Administración, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 67° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N°015-2022/PD-USS de fecha 02 de marzo de 2022, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

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

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR**, como asesor de Tesis de los estudiantes del IX ciclo, sec. A y B, de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



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



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

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**RESOLUCIÓN N°0291-2023-FACEM-USS**

N.º	AUTOR(a) (es)	TITULO DE PROYECTO DE TESIS	ASESOR
1	- Aguinaga Gonzales, María July - Pardo Núñez, Karina Liseth	Empowerment y rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Surge Company S.A.C. Lambayeque, 2023	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR
2	- Cubas Rimachi, Gleny Yaninna	Gestión de Recursos Humanos y rotación del personal de la empresa Inversiones Postes Sánchez S.A.C. Trujillo, 2023	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR
3	- Garay Pisfil, Daniel Francisco	Branding para mejorar la imagen corporativa de la empresa Hecho a mano - Chiclayo, 2023	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR
4	- Sánchez Sánchez, Anai de los Ángeles - Tantalean Cayotopa, Cileny Adelith	Gestión administrativa para mejorar los procesos logísticos en una Municipalidad Distrital, 2023	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR
5	- Flores Huamán, Dairon Jeferson	Modelo de gestión logística para mejorar la rentabilidad en la empresa de servicios Inversiones y Distribuciones ROFE S.A.C. Chiclayo, 2023	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR
6	- Chilcon Sosa, Anagely Smith - Montoya Chavarry, Diego Alonso	Responsabilidad Social empresarial para mejorar la imagen corporativa de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo, 2023	DR. GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE
7	- Olano Villarreal, Juan Carlos	Coaching para mejorar el desempeño laboral en el Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo, 2023	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR
8	- Garcés Reque, Manuel Humberto - Mori Asenjo, Thalia Stephany	Gestión administrativa y calidad de servicio del personal del Centro de Rejuvenecimiento Facial Corporal y Magnetismo: Renuévate – Chiclayo, 2023	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR
9	- Tapia Nopo, Diego Leonardo - León Ypanaque, Víctor Wilfredo	Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de ventas en la empresa Acuña Rous S.A.C. Chiclayo, 2023	DR. GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE
10	- Cruz Peralta, Ricardo Héctor - Montoya Cabrejos, Sadit Mayder	Inteligencia emocional y desempeño laboral para incrementar la efectividad en el trabajo de la Financiera Crediscotia - Chiclayo, 2023	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR
11	- Flores Paz, Cesar - Rojas Campos, Yeny Maribel	Plan de marketing basado en social media para mejorar el posicionamiento en el Hospedaje Concordia - Chiclayo, 2023	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**RESOLUCIÓN N°0291-2023-FACEM-USS**

<b>N.º</b>	<b>AUTOR(a) (es)</b>	<b>TITULO DE PROYECTO DE TESIS</b>	<b>ASESOR</b>
12	- Vásquez Carranza, Edward Ricardo	Empowerment y compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Rexsin Perú S.A. Chiclayo, 2023	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR
13	- Bejarano Vásquez, Ebert Enrique - Castro Rojas, Thalia Jazmin	Neuromarketing como estrategia para mejorar el comportamiento de compra de los clientes de un Supermercado Metro - Chiclayo, 2023	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR
14	- Aguilar Arévalo, Yaquelin Karina - Sánchez Flores, María Angélica	Comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del área de caja de Plaza Vea - Chiclayo, 2023	DR. GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE
15	- Chinchay Cruz, Yovani - Jiménez Fernández, María Liliana	Inteligencia emocional y coaching ontológico en los trabajadores de la empresa Estilos S.R.L. Jaén, 2023	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR
16	- Sánchez López, Abel Denis	Neuromarketing y comportamiento del consumidor en la empresa de Transportes Hernández S.A.C. Chiclayo, 2023	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR
17	- Samillán Llontop, Héctor Rafael	Gestión del talento humano y desempeño laboral en colaboradores de la escuela de Administración de una universidad privada – Chiclayo, 2023.	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR
18	- Vidarte Farfan, Luis Gerardo	Marketing interno y compromiso organizacional de los trabajadores de la Empresa EPSEL S.A. Chiclayo, 2023.	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR
19	- Cayotopa Ylatoma Cilenny	Gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en una Municipalidad Distrital, 2023.	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR
20	- Neyra Ocaña Belen	Comunicación interna y desempeño laboral en los efectivos policiales de la Unidad de tránsito Norte 2, 2023	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR

## ANEXO N°03. CARTA DE ACEPTACIÓN DE INVESTIGACIÓN

(OTORGAMIENTO DE FACILIDADES PARA INVESTIGACIÓN)



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
**MÓRROPE - LAMBAYEQUE**  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



Mórrope, 06 de diciembre del 2023.

CARTA N°222-2023-ORH-GOGA/MDM.

Señor.

**Dra. Carla Angelica Reyes Reyes**

Directora Escuela Profesional de Administración

Mórrope.-

**Asunto: Autorización para realizar investigación**

Tengo a bien de dirigirme a Usted para saludarlo muy cordialmente y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, la Municipalidad Distrital de Mórrope, representada por su alcaldesa Janet Morales Pasache a través del Área de Recursos Humanos, hace de su conocimiento que se autoriza la realización de investigación "Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio de una municipalidad distrital, 2023" de la Srta. Cayotopa Ylatoma Cilenny del X Ciclo de la carrera profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la de la Universidad Señor de Sipán.

Así mismo, se asume el compromiso de brindar las facilidades correspondientes para tal fin.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORROPE  
  
José Luis Polo Avalos  
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Calle Bolognesi N°402 - Mórrope

[www.munimorrope.gob.pe](http://www.munimorrope.gob.pe)

Municipalidad Distrital de Mórrope

[mesadepartesvirtual@munimorrope.gob.pe](mailto:mesadepartesvirtual@munimorrope.gob.pe)

## ANEXO N°04. FORMATO DEL CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO N° 01:

#### CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

**Título de la investigación:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, 2023.

**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 Mórrope, 2023.

**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°	ÍTEM	TD		D		I		DATA		
		1	2	3	4	5	6	7		
<b>D1: PLANEACIÓN</b>										
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?									
<b>D2: ORGANIZACIÓN</b>										
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?									
<b>D3: DIRECCIÓN</b>										
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?									
<b>D4: CONTROL</b>										
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 DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, 2023.

**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 Mórrope, Chiclayo – 2023.

**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°	ÍTEMES	TD	D	I	DA	TA
		1	2	3	4	5
<b>D1: CONFIABILIDAD</b>						
1	¿La Municipalidad Distrital de MDM, cumple con las promesas en el tiempo determinado?					
2	¿Los colaboradores de la MDM muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios?					
3	¿El servicio por parte de la MDM es la más adecuada?					
4	¿La información que le brinda la MDM es la más adecuada?					
<b>D2: RECURSOS TANGIBLES E INTANGIBLES</b>						
5	¿Los equipos con los que cuenta la MDM son los más adecuados para brindar atención al usuario?					
6	¿La infraestructura con la que cuenta la MDM es la más adecuada para brindar atención al usuario?					
7	¿Los horarios de atención por parte de la MDM son los adecuados?					
<b>D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
8	¿El personal de la MDM brinda soluciones a sus dudas con respecto a algún trámite?					
9	¿El personal de la MDM realiza la orientación en el tiempo indicado?					
10	¿Los colaboradores de la MDM cuentan con disponibilidad de servicio?					
<b>D4: SEGURIDAD</b>						
11	¿La MDM cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos?					
12	¿El local de la MDM cuenta con las señalizaciones de zonas seguras?					

13	¿La MDM cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos?					
14	¿La MDM cuenta con ambientes limpios y desinfectados?					
<b>D5: EMPATÍA</b>						
15	¿La atención que recibe por parte de la MDM es de manera personalizada o empática?					
16	¿El personal de la MDM le brinda la comprensión en el servicio que usted necesita?					
17	¿El personal de la MDM brinda una comunicación asertiva con el usuario?					
18	¿El personal de la MDM expresa interés en las necesidades por parte del usuario?					

**¡GRACIAS!**

## ANEXO N°05. VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO



### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

#### GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, 2023.

1.	<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	Juan Amílcar Villanueva Calderón
2.	<b>PROFESIÓN</b>	Administrador
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Doctor
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	15 años
	<b>CARGO</b>	Editor de la Revista Horizonte Empresarial
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, 2023.		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Cilenny Cayotopa Ylatoma
3.2	<b>ESCUELA PROFESIONAL</b>	Administración
4.	<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	1. Cuestionario ( X )
5.	<b>OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<u>GENERAL:</u> Proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Mórrope, Chiclayo - 2023.
		<u>ESPECÍFICOS:</u> - Diagnosticar el estado actual de gestión administrativa de la Municipalidad de Mórrope, 2023. - Determinar el grado de calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mórrope, 2023. - Diseñar un modelo de gestión administrativa, basada en un modelo integral y participativo para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mórrope - 2023.
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		
<b>N°</b>	<b>6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
01	1.- ¿Conoce usted, los objetivos de la organización? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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 financiero, materiales o de personal; son los más adecuados? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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	10.- ¿Realiza un trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
11	11.- ¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
12	12.- ¿Considera que el nivel de desempeño laboral es el adecuado? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
13	13.- ¿Cree que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
14	14.- ¿Existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
15	15.- ¿La Municipalidad Distrital de Mórrope, cumple con las promesas en el tiempo determinado? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....

16	16.- ¿Los colaboradores de la MDM muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
17	17.- ¿El servicio por parte de la MDM es la más adecuada? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
18	18.- ¿La información que brinda la MDM es la más adecuada? <b>Categorías:</b> 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 MDM son los más adecuados para brindar atención al usuario? <b>Categorías:</b> 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 MDM es la más adecuada para brindar atención al usuario? <b>Categorías:</b> 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 MDM son los adecuados? <b>Categorías:</b> 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 MDM brinda soluciones a sus dudas con respecto a algún trámite? <b>Categorías:</b> 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 MDM realiza la orientación en el tiempo indicado? <b>Categorías:</b> 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 MDM cuentan con disponibilidad de servicio? <b>Categorías:</b> 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 MDM cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos? <b>Categorías:</b> 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 MDM cuenta con las señalizaciones de zonas seguras? <b>Categorías:</b> 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 MDM cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos? <b>Categorías:</b> 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 MDM cuenta con ambientes limpios y desinfectados? <b>Categorías:</b> 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 MDM es de manera personalizada o empática? <b>Categorías:</b> 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 MDM le brinda la comprensión en el servicio que usted necesita? <b>Categorías:</b> 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 MDM brinda una comunicación asertiva con el usuario? <b>Categorías:</b> 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 MDM expresa interés en las necesidades por parte del usuario? <b>Categorías:</b> 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: .....

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	A ( X ) D ( )
<b>7.COMENTARIOS GENERALES:</b>	
<b>8.OBSERVACIONES:</b>	



Juez Experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, 2023.

<b>1.NOMBRE DEL JUEZ</b>		Cesar Ricardo Rocero Salazar
2.	<b>PROFESIÓN</b>	Negocios Internacionales
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Maestro
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	10 años
	<b>CARGO</b>	Coordinador de Investigación y RSU
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, 2023.</b>		
<b>3.DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Cilenny Cayotopa Ylatoma
3.2	<b>ESCUELA PROFESIONAL</b>	Administración
<b>4.INSTRUMENTO EVALUADO</b>		2. Cuestionario ( X )
<b>5.OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<u>GENERAL:</u> Proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Mórrope, Chiclayo - 2023.	
	<u>ESPECÍFICOS:</u> - Diagnosticar el estado actual de gestión administrativa de la Municipalidad de Mórrope, 2023. - Determinar el grado de calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mórrope, 2023. - Diseñar un modelo de gestión administrativa, basada en un modelo integral y participativo para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mórrope - 2023.	
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		
<b>N°</b>	<b>6.DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
01	1.- ¿Conoce usted, los objetivos de la organización? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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 financiero, materiales o de personal; son los más adecuados? <b>Categorías:</b>	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS: .....

	1.- Estoy en total desacuerdo, 2.- no estoy de acuerdo, 3.- Indiferente, 4.- Estoy de acuerdo, 5.- Estoy muy de acuerdo	
05	5.- ¿Conoce el organigrama institucional y del manual de funciones de la organización? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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	10.- ¿Realiza un trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos? <b>Categorías:</b> 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: .....
11	11.- ¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral? <b>Categorías:</b> 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: .....
12	12.- ¿Considera que el nivel de desempeño laboral es el adecuado? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
13	13.- ¿Cree que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
14	14.- ¿Existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
15	15.- ¿La Municipalidad Distrital de Mórrope, cumple con las promesas en el tiempo determinado? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
16	16.- ¿Los colaboradores de la MDM muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....

17	17.- ¿El servicio por parte de la MDM es la más adecuada? <b>Categorías:</b> 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: .....
18	18.- ¿La información que brinda la MDM es la más adecuada? <b>Categorías:</b> 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 MDM son los más adecuados para brindar atención al usuario? <b>Categorías:</b> 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 MDM es la más adecuada para brindar atención al usuario? <b>Categorías:</b> 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 MDM son los adecuados? <b>Categorías:</b> 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 MDM brinda soluciones a sus dudas con respecto a algún trámite? <b>Categorías:</b> 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 MDM realiza la orientación en el tiempo indicado? <b>Categorías:</b> 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 MDM cuentan con disponibilidad de servicio? <b>Categorías:</b> 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 MDM cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos? <b>Categorías:</b> 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 MDM cuenta con las señalizaciones de zonas seguras? <b>Categorías:</b> 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 MDM cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos? <b>Categorías:</b> 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 MDM cuenta con ambientes limpios y desinfectados? <b>Categorías:</b> 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 MDM es de manera personalizada o empática? <b>Categorías:</b> 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 MDM le brinda la comprensión en el servicio que usted necesita? <b>Categorías:</b> 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 MDM brinda una comunicación asertiva con el usuario? <b>Categorías:</b> 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 MDM expresa interés en las necesidades por parte del usuario? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	A ( X ) D ( )
<b>7. COMENTARIOS GENERALES:</b>	
<b>8. OBSERVACIONES:</b>	



**Juez Experto**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, 2023.

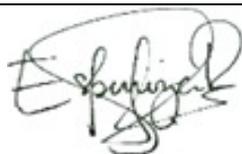
<b>1.NOMBRE DEL JUEZ</b>		Cinthy Catheryne Espinoza Requejo
2.	<b>PROFESIÓN</b>	Administración Pública
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración y Marketing
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Maestra
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	15 años
	<b>CARGO</b>	Directora de la Escuela de Turismo y Negocios
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO NE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, 2023.		
<b>3.DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Cilenny Cayotopa Ylatoma
3.2	<b>ESCUELA PROFESIONAL</b>	Administración
<b>4.INSTRUMENTO EVALUADO</b>		3. Cuestionario ( X )
<b>5.OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>GENERAL:</b> Proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Mórrope, Chiclayo - 2023.	
	<b>ESPECÍFICOS:</b> - Diagnosticar el estado actual de gestión administrativa de la Municipalidad de Mórrope, 2023. - Determinar el grado de calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mórrope, 2023. - Diseñar un modelo de gestión administrativa, basada en un modelo integral y participativo para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mórrope - 2023.	
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		
<b>N°</b>	<b>6.DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
01	1.- ¿Conoce usted, los objetivos de la organización? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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 financiero, materiales o de personal; son los más adecuados? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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? <b>Categorías:</b> 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	10.- ¿Realiza un trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
11	11.- ¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
12	12.- ¿Considera que el nivel de desempeño laboral es el adecuado? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
13	13.- ¿Cree que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
14	14.- ¿Existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
15	15.- ¿La Municipalidad Distrital de Mórrope, cumple con las promesas en el tiempo determinado? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
16	16.- ¿Los colaboradores de la MDM muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....
17	17.- ¿El servicio por parte de la MDM es la más adecuada? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....

18	18.- ¿La información que brinda la MDM es la más adecuada? <b>Categorías:</b> 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 MDM son los más adecuados para brindar atención al usuario? <b>Categorías:</b> 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 MDM es la más adecuada para brindar atención al usuario? <b>Categorías:</b> 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 MDM son los adecuados? <b>Categorías:</b> 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 MDM brinda soluciones a sus dudas con respecto a algún trámite? <b>Categorías:</b> 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 MDM realiza la orientación en el tiempo indicado? <b>Categorías:</b> 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 MDM cuentan con disponibilidad de servicio? <b>Categorías:</b> 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 MDM cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos? <b>Categorías:</b> 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 MDM cuenta con las señalizaciones de zonas seguras? <b>Categorías:</b> 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 MDM cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos? <b>Categorías:</b> 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 MDM cuenta con ambientes limpios y desinfectados? <b>Categorías:</b> 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 MDM es de manera personalizada o empática? <b>Categorías:</b> 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 MDM le brinda la comprensión en el servicio que usted necesita? <b>Categorías:</b> 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 MDM brinda una comunicación asertiva con el usuario? <b>Categorías:</b> 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 MDM expresa interés en las necesidades por parte del usuario? <b>Categorías:</b> 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: ..... .....

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	A ( X ) D ( )
<b>7.COMENTARIOS GENERALES:</b>	
<b>8.OBSERVACIONES:</b>	



\_\_\_\_\_  
**Juez Experto**

## ANEXO 06: OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 01

Operacionalización de la Variable Gestión Administrativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Ramírez (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. Dentro de los procesos administrativos para que los objetivos organizacionales funcionen correctamente esta la planeación, organización, dirección y control.	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 presentó 14 ítems como también preguntas.	Planeación	Objetivos
				Estrategias
				Plan de trabajo
			Organización	Recursos
				Estructura organizacional
				Comunicación organizacional
			Dirección	Distribución adecuada de recursos
				Nivel de motivación
				Nivel de liderazgo
			Control	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			

**Tabla 02**

*Operacionalización de la variable Calidad de Servicio*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	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 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 se cuenta con 18 ítems.	Confiabilidad	Realización de las promesas por parte de la entidad
				Nivel de interés para la resolución de problemas
				Nivel de desempeño del servicio
			Recursos Tangibles e intangibles	Información adecuada
				Implementación de equipos tecnológicos
				Infraestructura atractiva
			Capacidad de Respuesta	Horarios de atención adecuados y factibles
				Nivel de capacidad de resolución de conflictos o problemas
				Nivel de atención al cliente
			Seguridad	Nivel de disposición de servicio
				Servicios de pagos electrónicos seguros
				Adecuadas señalizaciones de zonas de seguridad
				Aplicación de protocolos de salubridad
			Empatía	Ambientes limpios y desinfectados
				Atención empática
Comprensión por parte de los colaboradores				
Comunicación asertiva				
				Interés en las necesidades de los usuarios

## ANEXOS N°07. CONFIABILIDAD

Según Arias (2012) menciona que la confiabilidad es un aporte muy importante que se realice ya que otorga a los instrumentos que se usa en una investigación para que estos sean más exactos, tenga una mejor consistencia en la recopilación de datos para un adecuado análisis de las variables que se están estudiando.

Para llegar a establecer la confiabilidad de los dos instrumentos que se aplicaron en esta investigación, se evaluó la consistencia interna, mediante el método de Alfa de Cronbach a través del sistema estadístico SPPSS v. 27.

Para el trabajo de investigación se realizó la confiabilidad del primer 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, en el estadístico de fiabilidad de la variable gestión administrativa con un total de 14 elementos.

**Tabla 3**

*Estadístico de fiabilidad de la variable gestión administrativa*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	14

Para el trabajo de investigación se realizó la confiabilidad del segundo 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, en el estadístico de fiabilidad de la variable calidad de servicio con un total de 18 elementos.

**Tabla 4**

*Estadístico de fiabilidad de la variable calidad de servicio*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	18

Luego de haber obtenido aquellos resultados de confiabilidad de ambos instrumentos se puede afirmar que se encuentran aptos para la aplicación de la misma, a la muestra seleccionada.

## **ANEXO N°08. APOORTE PRÁCTICO**

### **Propuesta de la investigación**

#### ***Introducción***

Esta propuesta se está plasmando detalladamente desplegando la estrategia en sus distintas actividades para cumplir con el objetivo primordial que mantiene esta, siendo necesarias para que pueda mejorar y cubrir las brechas encontradas según el diagnóstico obtenido en los resultados después de la aplicación del instrumento, diagramados operacionalmente con las variables de estudio, de esta manera se logró identificar las tácticas adecuadas que cubran las brechas encontradas, la deficiencia por parte de ellos colaboradores de la organización, formando esta parte de la gestión administrativa en esta institución.

La estructuración del aporte práctico está distribuida en una estrategia con sus diversas actividades, y estas actividades en acciones que logren cumplirlas, interrelacionadas y contemplando el desarrollo de una manera periódica según un cronograma determinado, presupuesto establecido y acorde a cada una de ellas, con la finalidad de lograr el objetivo planteado.

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 Mórrope

#### ***Datos generales de la empresa***

- **Razón social**

Municipalidad Distrital de Mórrope

- **Giro de negocio**

Gestión Pública

#### **Análisis del contexto**

##### **Misión**

“La Municipalidad Distrital de Mórrope, tiene como misión el planificar y promover el desarrollo urbano rural, dotando a la comunidad del Distrito, de los principales bienes y servicios básicos, necesarios para mejorar la calidad de vida de la población distrital, promoviendo permanentemente la sensibilización, la unidad, la organización y su fortalecimiento, así como la activa participación de la población en el cumplimiento de los

objetivos del distrito incidiendo en la generación de condiciones para la creación de trabajo productivo, conservando nuestro legado histórico, considerado como el último bastión Mochica, en un marco de seguridad ciudadana y adecuada respuesta frente a peligros, eventos y fenómenos naturales y/o antrópicos”.

#### Visión

Al año 2023, el distrito de Mórrope ha logrado una economía agroexportadora moderna, eficiente y sostenible, con un turismo posicionado en la macro región norte como último bastión Mochica y una explotación de minerales no metálicos con responsabilidad social cuidando el medio ambiente. La población es saludable; en especial la niñez e infancia tienen un alto grado de educación y cultura Mochica. Mórrope es una ciudad segura y con eficiente administración pública, conducido por un gobierno municipal democrático y concertador, que planifica y promueve con la empresa privada, un modelo de desarrollo inclusivo que genera empleo equitativo para hombres y mujeres.

#### **Realidad problemática**

La presente investigación se llegó a desarrollar en la entidad pública, la Municipalidad Distrital de Mórrope, 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 correcta 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 Mórrope, a través de las estrategias y actividades plasmadas en el periodo determinado.

#### **Denominación**

Estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Mórrope, Chiclayo – 2023.

## **Justificación**

El presente trabajo da a conocer el diseño de la propuesta de mejora para la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Mórrope, 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 Mórrope a cada uno de los usuarios.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar una estrategia de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Mórrope, Chiclayo – 2022.

### **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 el nivel de liderazgo y comunicación 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.

**Estrategia 01: Capacitaciones dirigidas a los colaboradores, enfocada a maximizar los conocimientos sobre la institución pública y verificación sobre la designación de los diversos recursos 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 05**

***Estrategia 01: Capacitaciones dirigidas a los colaboradores, enfocada a maximizar los conocimientos sobre la institución pública y verificación sobre la designación de los diversos recursos de trabajo.***

Estrategia	Objetivos	Actividades	Recursos	Lugar	Responsables
<p>N° 01</p> <p>Capacitaciones dirigidas a los colaboradores, enfocada a maximizar los conocimientos sobre la institución pública y verificación sobre la designación de los diversos recursos de trabajo.</p>	<p>Mejorar conocimientos sobre la institución pública y verificación sobre la designación de los diversos recursos de trabajo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Taller práctico sobre los objetivos de la organización y su importancia de conocerlos.</li> <li>2. Taller práctico para dar a conocer cada una de las estrategias establecidas de la organización y su importancia.</li> <li>3. Capacitación y taller práctico para dar a conocer el plan de trabajo de la entidad pública.</li> <li>4. Verificación de recursos financieros, materiales o de personal.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Especialista en temas.</li> <li>✓ Certificados</li> <li>✓ Plumones</li> <li>✓ Equipo de cómputo.</li> <li>✓ Proyector</li> <li>✓ Materiales (separatas, lapiceros, hojas bond)</li> <li>✓ Refrigerio</li> </ul>	<p>Auditorio de la Municipalidad Distrital de Mórrope.</p>	<p>Responsable de la investigación de Jefe inmediato</p>

## **Estrategia 02: Jornada de capacitaciones sobre concientización e implementación de los diversos medios de la comunicación asertiva como herramienta básica dentro de la institución pública.**

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 06**

***Estrategia 02: Jornada de capacitaciones sobre concientización e implementación de los diversos medios de la comunicación asertiva como herramienta básica dentro de la institución pública.***

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Lugar</b>	<b>Responsables</b>
N° 02 Jornada de capacitaciones sobre concientización e implementación de los diversos medios de la comunicación asertiva como herramienta básica dentro de la institución pública.	Mejorar la comunicación dentro de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Realizar flujogramas de procesos para entendimiento al ciudadano.</li> <li>3. Mejorar los canales de comunicación dentro de la organización. (trámite documentario o correo institucional).</li> <li>4. Supervisión constante a los procesos de distribución de los recursos.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Especialista en temas.</li> <li>✓ Certificados</li> <li>✓ Equipo de cómputo.</li> <li>✓ Proyectos</li> <li>✓ Materiales (separatas, lapiceros, hojas bond y plumones)</li> <li>✓ Refrigerio</li> </ul>	Auditoria de la municipalidad distrital.	Responsable de la Investigación.

### **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 07***Estrategia 03: Ejecución de un plan de liderazgo*

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Lugar</b>	<b>Responsables</b>
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"> <li>1. Desarrollar un sistema de reconocimientos a los colaboradores con mejor rendimiento en los límites de contribución de la mejora de calidad.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Especialista en temas</li> <li>✓ Equipo de cómputo.</li> <li>✓ Proyector</li> <li>✓ Materiales (separatas, lapiceros, hojas bond)</li> <li>✓ Refrigerio</li> </ul>	Oficina de reuniones de la municipalidad distrital.	Responsable de la investigación

#### **Estrategia 04: Ejecución de un plan de verificación y evaluación dentro de la organización.**

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 08***Estrategia 04: Ejecución de un plan de verificación y evaluación dentro de la organización.*

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Lugar</b>	<b>Responsables</b>
N° 04 Ejecución de un plan de verificación y evaluación dentro de la organización.	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"> <li>1. Diagnosticar los factores que impiden la evaluación de desempeño laboral.</li> <li>2. Establecer medios de evaluación de desempeño laboral.</li> <li>3. Ejecutar estándares para la evaluación de las metas y objetivos a cumplir de la organización.</li> <li>4. Desarrollar un plan de supervisión y evaluación estableciendo los puntos de control de los sistemas implementados a la calidad de servicio.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo de cómputo</li> <li>✓ Materiales (separatas, lapiceros, hojas bond)</li> </ul>	Oficina de reuniones de la municipalidad distrital	Responsable de la investigación

## Contenido de la propuesta

**Tabla 09**

Contenido de la propuesta

Estrategias	Objetivos	Actividades	Recursos	Lugar	Responsables
N° 01 Capacitaciones dirigidas a los colaboradores, enfocada a maximizar los conocimientos sobre la institución pública y verificación sobre la designación de los diversos recursos de trabajo.	Mejorar los conocimientos de los colaboradores acerca de entidad pública y mejorar el proceso de asignación de los recursos o materiales de trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Taller práctico sobre los objetivos de la organización y su importancia de conocerlos.</li> <li>2. Taller práctico para dar a conocer cada una de las estrategias establecidas de la organización y su importancia.</li> <li>3. Capacitación y taller práctico para dar a conocer el plan de trabajo de la entidad pública.</li> <li>4. Verificación de recursos financieros, materiales o de personal junto al área correspondiente.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Especialista en temas.</li> <li>✓ Certificados</li> <li>✓ Plumones</li> <li>✓ Equipo de cómputo.</li> <li>✓ Proyector</li> <li>✓ Materiales (separatas, lapiceros, hojas bond)</li> <li>✓ Refrigerio</li> </ul>	Auditorio de la Municipalidad Distrital de Mórrope.	Responsable de la investigación Jefe inmediato
N° 02 Jornada de capacitaciones sobre concientización e implementación de los diversos medios de la comunicación asertiva como herramienta básica dentro de la institución pública.	Mejorar la comunicación dentro de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Realizar flujogramas de procesos para entendimiento al ciudadano.</li> <li>3. Mejorar los canales de comunicación dentro de la organización. (trámite documentario o correo institucional).</li> <li>4. Supervisión constante a los procesos de distribución de los recursos.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Especialista en temas.</li> <li>✓ Certificados</li> <li>✓ Equipo de cómputo.</li> <li>✓ Proyectos</li> <li>✓ Materiales (separatas, lapiceros, hojas bond y plumones)</li> <li>✓ Refrigerio</li> </ul>	Auditoria de la municipalidad distrital.	Responsable de la Investigación.

<p>N° 03</p> <p>Ejecución de un plan de liderazgo</p>	<p>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.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar un sistema de reconocimientos a los colaboradores con mejor rendimiento en los límites de contribución de la mejora de calidad.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Especialista en temas</li> <li>✓ Equipo de cómputo.</li> <li>✓ Proyector</li> <li>✓ Materiales (separatas, lapiceros, hojas bond)</li> <li>✓ Refrigerio</li> </ul>	<p>Oficina de reuniones de la municipalidad distrital</p> <p>Responsable de la investigación</p>
<p>N° 04</p> <p>Ejecución de un plan de verificación y evaluación dentro de la organización.</p>	<p>Implementar el desarrollo de la evaluación verificando que los estándares planteados estén siendo cumplidos de manera correcta, mejorando la calidad de servicio al ciudadano.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnosticar los factores que impiden la evaluación de desempeño laboral.</li> <li>2. Establecer medios de evaluación de desempeño laboral.</li> <li>3. Ejecutar estándares para la evaluación de las metas y objetivos a cumplir de la organización.</li> <li>4. Desarrollar un plan de supervisión y evaluación estableciendo los puntos de control de los sistemas implementados a la calidad de servicio.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo de cómputo</li> <li>✓ Materiales (separatas, lapiceros, hojas bond)</li> </ul>	<p>Oficina de reuniones de la municipalidad distrital</p> <p>Responsable de la investigación</p>

**Tácticas del plan de mejora**

**Tabla 10**

*Tácticas del plan de mejora*

<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Fecha</b>	<b>Lugar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Costo</b>
N° 01 Capacitaciones dirigidas a los colaboradores, enfocada a maximizar los conocimientos sobre la institución pública y verificación sobre la designación de los diversos recursos de trabajo.	1. Taller práctico sobre los objetivos de la organización y su importancia de conocerlos.	02/01/2024 al 06/01/2024	Auditorio de la Municipalidad Distrital de Mórrope.	Responsable de la investigación y profesional experto.	S/ 2,185.00
	2. Taller práctico para dar a conocer cada una de las estrategias establecidas de la organización y su importancia.	06/01/2024 al 13/01/2024	Auditorio de la Municipalidad Distrital de Mórrope.	Responsable de la investigación y profesional experto.	
	3. Capacitación y taller práctico para dar a conocer el plan de trabajo de la entidad pública.	13/01/2024 al 18/01/2024	Auditorio de la Municipalidad Distrital de Mórrope.	Responsable de la investigación y profesional experto.	
	4. Verificación de recursos financieros, materiales o de personal.	18/01/2024 al 08/02/2024	Auditorio de la Municipalidad Distrital de Mórrope.	Responsable de la investigación y profesional experto.	
N° 02 Jornada de capacitaciones sobre concientización e implementación de los diversos medios de la comunicación	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.	08/02/2024 al 22/03/2024	Auditorio de la Municipalidad Distrital de Mórrope.	Responsable de la Investigación. Especialista en el área.	S/ 3,297.00

N° 03 Ejecución de un plan de liderazgo	asertiva como herramienta básica dentro de la institución pública.	2. Realizar flujogramas de procesos para entendimiento al ciudadano.	08/02/2024 al 20/02/2024	Oficina de reuniones de la Municipalidad Distrital de Mórrope	Responsable de la Investigación. Especialista en el área.	
		3. Mejorar los canales de comunicación dentro de la organización. (trámite documentario o correo institucional).	20/02/2024 al 13/03/2024	Municipalidad de la Municipalidad Distrital de Mórrope.	Responsable de la Investigación. Especialista en el área.	
		4. Supervisión constante a los procesos de distribución de los recursos.	13/03/2024 al 12/04/2024	Municipalidad de la Municipalidad Distrital de Mórrope.	Responsable de la Investigación. Especialista en el área.	
		1. Desarrollar un sistema de reconocimientos a los colaboradores con mejor rendimiento en los límites de contribución de la mejora de calidad.	12/04/2024 al 28/04/2024	Oficina de reuniones de la Municipalidad Distrital de Mórrope.	Responsable de la investigación.	
		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.	28/04/2024 al 22/05/2024	Oficina de reuniones de la Municipalidad Distrital de Mórrope.	Responsable de la investigación.	
						S/ 657.00

N° 04 Ejecución de un plan de verificación y evaluación dentro de la organización.	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.	28/04/2024 al 11/05/2024	Oficina de reuniones de la Municipalidad Distrital de Mórrope.	Responsable de la investigación	S/ 37.00
	1. Diagnosticar los factores que impiden la evaluación de desempeño laboral.	22/05/2024 al 05/06/2024	Oficina de reuniones de la Municipalidad Distrital de Mórrope.	Responsable de la investigación	
	2. Establecer medios de evaluación de desempeño laboral.	05/06/2024 al 15/06/2024	Oficina de reuniones de la Municipalidad Distrital de Mórrope.	Responsable de la investigación	
	3. Ejecutar estándares para la evaluación de las metas y objetivos a cumplir de la organización.	15/06/2024 al 26/06/2024	Oficina de reuniones de la Municipalidad Distrital de Mórrope.	Responsable de la investigación	
	4. Desarrollar un plan de supervisión y evaluación estableciendo los puntos de control de los sistemas implementados a la calidad de servicio.	15/06/2024 al 30/06/2024	Oficina de reuniones de la Municipalidad Distrital de Mórrope.	Responsable de la investigación	
<b>TOTAL</b>					S/ 6,176.00

**Presupuesto del plan de mejora**

**Tabla 11**

*Presupuesto del plan de mejora*

<b>N° Estrategia</b>	<b>Descripción del gasto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo T/U</b>	<b>Rubro presupuestal</b>	<b>Total, S/.</b>
1	Especialista en temas relacionados	1	Sesión	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	Autofinanciado por la Municipalidad Distrital de Mórrope	S/ 2,185.00
	Certificados	80	Unidad	S/ 3.00	S/ 240.00		
	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	80	Unidad	S/ 5.00	S/ 400.00		
	Lapiceros	80	Docena	S/ 1.00	S/ 80.00		
	Hojas	1	Millar	S/ 17.00	S/ 17.00		
	Refrigerio	80	Unidad	S/ 3.00	S/ 240.00		
	Cámara fotográfica	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00		
2	Especialista en temas relacionados	3	Sesión	S/ 800.00	S/ 2,400.00	Autofinanciado por la Municipalidad Distrital de Mórrope	S/ 3,297.00
	Certificados	80	Unidad	S/ 3.00	S/ 240.00		
	Equipo de cómputo	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00		
	Proyector	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00		
	Separatas	80	Unidad	S/ 5.00	S/ 400.00		
	Lapiceros	80	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00		

	Hojas bond	1	Millar	S/ 17.00	S/ 17.00			
	Plumones	4	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00			
	Refrigerio	80	Unidad	S/ 3.00	S/ 240.00			
	Cámara fotográfica	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00			
	Equipo de cómputo	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00			
	Proyector	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00			
	Separatas	80	Unidad	S/ 5.00	S/ 400.00			
	Lapiceros	80	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00			
3	Hojas bond	1	Millar	S/ 17.00	S/ 17.00	Autofinanciado por		
	Plumones	4	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00	la Municipalidad	S/ 657.00	
	Refrigerio	80	Unidad	S/ 3.00	S/ 240.00	Distrital de Mórrope		
	Cámara fotográfica	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00			
	Equipo de cómputo	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00			
	Separatas	5	Unidad	S/ 5.00	S/ 25.00	Autofinanciado por		
4	Lapiceros	5	Unidad	S/ 1.00	S/ 5.00	la Municipalidad	S/ 37.00	
	Hojas bond	1	Ciento	S/ 7.00	S/ 7.00	Distrital de Mórrope		
	Cámara fotográfica	1	Unidad	S/ 0.00	S/ 0.00			
<b>TOTAL</b>								S/ 6,176.00

	<b>AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)</b>	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	88 de 90

Pimentel, 12 de junio del 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito:

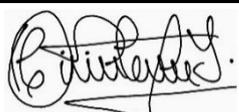
Cayotopa Ylatoma Cilenny con DNI 70971521

En mí calidad de autora exclusiva del trabajo de investigación/tesis titulada:

Gestión Administrativa para Mejorar la Calidad del Servicio en una Municipalidad Distrital, 2023, presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de Licenciada de la facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CAYOTOPA YLATOMA CILENNY	70971521	

	<b>ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN</b>	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	89 de 90

Yo, **Abraham José García Yovera, Coordinador de investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado:

Gestión Administrativa para Mejorar la Calidad del Servicio en una Municipalidad Distrital, 2023 elaborado por el estudiante Cayotopa Ylatoma Cilenny.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23%, 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 índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 11 de junio de 2024



**Dr. García Yoverá Abraham José**  
**Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública**  
**DNI N° 80270538**

## ACTA DE ORIGINALIDAD

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**Gestión Administrativa para Mejorar la Calidad del Servicio en una Municipalidad Distrital, 2023.**

AUTOR

**Cilenny Cayotopa Ylatoma**

RECuento DE PALABRAS

**9337 Words**

RECuento DE CARACTERES

**50385 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**34 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**102.7KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 11, 2024 5:22 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jun 11, 2024 5:23 PM GMT-5**

#### ● 23% de similitud general

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

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

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