



Universidad  
Señor de Sipán

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

**TESIS**

**La gestión administrativa y la calidad de atención a  
los usuarios en la municipalidad distrital de  
Lagunas - 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

**Autores:**

Bach. Alvarez Melendez, Doraliza Evelin  
**ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6358-5657>**

Bach. Chancafe Castro, Jack Jesus  
**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7585-6044>**

**Asesor:**

Dra. Reyes Reyes Carla Angelica  
**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7333-383X>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel - Perú**

**2024**

## Aprobación del Jurado

### TITULO

#### LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS - 2021

Asesor: Mg. Reyes Reyes Carla Angelica  
\_\_\_\_\_  
Nombre completo Firma

Presidente (a): Dr. Garcia Yovera Abraham José  
\_\_\_\_\_  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily  
\_\_\_\_\_  
Nombre completo Firma

Vocal (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes  
\_\_\_\_\_  
Nombre completo Firma

**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Quienes suscribimos la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresados** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

**LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS - 2021**

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

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Alvarez Melendez, Doraliza Evelin	DNI: 72076291	
Chancafe Castro, Jack Jesus	DNI: 76345649	

Pimentel, 22 de Julio del 2024

# Reporte Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**La gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de L**

AUTOR

**Alvarez Melendez, Doraliza Evelin Chanc afe Castro, Jack Jesus**

RECuento DE PALABRAS

**13573 Words**

RECuento DE CARACTERES

**76091 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**66 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**276.3KB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 15, 2024 11:33 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 15, 2024 11:34 AM GMT-5**

## ● 15% de similitud general

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

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 0% 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

## **Dedicatoria**

Dedicamos este proyecto a nuestros padres, porque nos brindaron su apoyo infinito e incondicional en este proceso de superación, también a nuestros hermanos por brindarnos su tiempo a Luna y Camila, quienes han sido nuestra mayor motivación para seguir trabajando y lograr nuestro objetivo.

## **Agradecimiento**

Agradecemos en primer lugar a Dios, por ser nuestro mayor soporte en aquellos momentos de dificultad.

A nuestros padres Franklin Alvarez Lara y Marlenith Melendez Vasquez, Julio Chancafe Cerna y Enma Castro Venegas por ser los principales gestores de nuestro crecimiento personal e impulsar nuestro crecimiento profesional.

A todos nuestros docentes que nos acompañaron a lo largo de nuestra carrera y nos han fomentado una carrera en base a ética y profesionalismo.

## Resumen

La indagación tuvo como principal propósito dilucidar la intrincada conexión de la gestión administrativa con la calidad de atención a los usuarios del municipio de Lagunas Mocupe. Para ello, se empleó una metodología cuantitativa básica, con un nivel correlacional descriptivo y un diseño no experimental, abarcando una muestra representativa de 66 trabajadores de la municipalidad y 269 usuarios, lo que permitió obtener una panorámica integral del funcionamiento del municipio. Para la recabación de datos se llevó a cabo mediante cuestionarios validados por expertos, aplicados a través de encuestas dirigidas tanto a los empleados como a los usuarios, con el fin de medir ambos constructos de forma precisa. Los resultados obtenidos revelaron una conexión estadísticamente significativa positiva entre ambos constructos, evidenciada por una Rho de 0.825 y un p valor 0.000, corroborando la aceptación de la hipótesis H1. Se concluyó que una gestión administrativa eficaz se correlaciona directamente con una mayor calidad de atención, contribuyendo así a la optimización del desempeño administrativo y a la satisfacción de los usuarios en el municipio Mocupano. La indagación, al revelar esta relación, proporciona una valiosa herramienta para el mejoramiento continuo de los procedimientos administrativos y la atención al usuario en el municipio, sentando las bases para un futuro más eficiente y satisfactorio para la comunidad.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, Calidad de atención, Municipalidad de Mocupe, Trabajadores, Usuarios.

## **Abstract**

The investigation aimed to elucidate the intricate connection between administrative management and the quality of service to users of the Lagunas Mocupe municipality. A basic quantitative methodology was used, with a descriptive correlational level and a non-experimental design, covering a representative sample of 66 municipal employees and 269 users, which provided a comprehensive overview of the municipality's functioning. Data collection was carried out through questionnaires validated by experts, applied via surveys directed at both employees and users to accurately measure both constructs. The results revealed a statistically significant positive connection between the two constructs, evidenced by a Rho of 0.825 and a p-value 0.000, confirming the acceptance of hypothesis H1. It was concluded that effective administrative management was directly correlated with a higher quality of service, thus contributing to the optimization of administrative performance and user satisfaction in the Mocupe municipality. The research, by revealing this relationship, provided a valuable tool for the continuous improvement of administrative procedures and customer service in the municipality, laying the groundwork for a more efficient and satisfying future for the community.

**Keywords:** Administrative management, Quality of service, Municipality of Mocupe, Employees, Users.



## Índice de contenido

Aprobación del Jurado .....	ii
Reporte Turnitin.....	iv
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice de contenido .....	ix
Índice de Tablas .....	x
Índice de Figuras.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Formulación del problema.....	24
1.3. Hipótesis .....	24
1.4. Objetivos .....	24
1.5. Teorías relacionadas al tema .....	25
II. MATERIAL Y MÉTODO .....	38
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	38
2.2. Variables y operacionalización.....	39
2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección.....	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	46
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	49
2.6. Criterios éticos .....	50
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	51
3.1. Resultados.....	51
3.2. Discusión .....	68
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
4.1. Conclusiones.....	76
4.2. Recomendaciones.....	77
REFERENCIAS.....	78
ANEXOS .....	86

## Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la Variable Independiente.....	41
Tabla 2 Operacionalización de la Variable Dependiente .....	42
Tabla 3 Colaboradores del municipio de Mocupe .....	44
Tabla 4 Parámetros de la muestra .....	45
Tabla 5 Escala de Likert .....	47
Tabla 6 Validación por Expertos .....	48
Tabla 7 Confiabilidad de Gestión Administrativa .....	49
Tabla 8 Confiabilidad de Calidad de atención .....	49
Tabla 9 Variable Gestión Administrativa .....	51
Tabla 10 Planificación.....	52
Tabla 11 Organización.....	53
Tabla 12 Dirección.....	54
Tabla 13 Control .....	55
Tabla 14 Calidad de atención .....	56
Tabla 15 Elementos tangibles.....	57
Tabla 16 Fiabilidad .....	58
Tabla 17 Capacidad de respuesta .....	59
Tabla 18 Seguridad .....	60
Tabla 19 Empatía .....	61
Tabla 20 Prueba de Normalidad .....	62
Tabla 21 Correlación entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención .....	63
Tabla 22 Correlación entre la Planificación y la Calidad de atención .....	64
Tabla 23 Correlación entre la Organización y la Calidad de atención .....	65
Tabla 24 Correlación entre la Dirección y la Calidad de atención.....	66
Tabla 25 Correlación entre el Control y la Calidad de atención.....	67
Tabla 26 Matriz de Consistencia.....	86

Tabla 27 Instrumento de la Variable Independiente .....	87
Tabla 28 Instrumento de la Variable Dependiente .....	89
Tabla 29 Validación del instrumento del Experto N° 1.....	91
Tabla 30 Validación del instrumento del Experto N° 2.....	96
Tabla 31 Validación del instrumento del Experto N° 3.....	101

## Índice de Figuras

Figura 1 Fórmula para la obtención de la muestra .....	45
Figura 2 Variable Gestión administrativa.....	51
Figura 3 Planificación.....	52
Figura 4 Organización.....	53
Figura 5 Dirección.....	54
Figura 6 Control .....	55
Figura 7 Calidad de atención .....	56
Figura 8 Elementos tangibles.....	57
Figura 9 Fiabilidad .....	58
Figura 10 Capacidad de respuesta .....	59
Figura 11 Seguridad .....	60
Figura 12 Empatía .....	61
Figura 13 Carta de Aceptación .....	106
Figura 14 Resolución del proyecto de investigación .....	107
Figura 15 Licencia de Uso .....	110
Figura 16 Encuesta al personal administrativo.....	111
Figura 17 Encuesta a los colaboradores de la municipalidad.....	111
Figura 18 Encuesta al personal administrativo.....	112
Figura 19 Encuesta al personal de la municipalidad .....	112
Figura 20 Encuesta al personal administrativo.....	113
Figura 21 Encuesta al usuario de Mocupe .....	113
Figura 22 Reporte de similitud .....	114
Figura 23 Acta de originalidad .....	115

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La gestión administrativa hace referencia a todas aquellas acciones necesarias para garantizar la participación de los miembros de una compañía con la finalidad de lograr completamente los propósitos deseados (Bao y otros, 2020). Respecto a la gestión administrativa aborda más que simplemente planificar, organizar, dirigir y controlar; involucra también tomar decisiones y ejecutar acciones aplicables a diversas situaciones en cualquier tipo de entidad, esto incluye la coordinación eficiente de los recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros para el cumplimiento de los propósitos establecidos, supervisando y liderando las actividades de la organización (Luna & Luna, 2021).

En alusión a la calidad de atención, hace alusión a la eficiencia y satisfacción con el que se brindan los servicios y recursos a los ciudadanos por parte de la administración local, esto incluye criterios como la accesibilidad, la puntualidad, la amabilidad del personal, la efectiva resolución de deficiencias, y la capacidad de los servicios para responder a las expectativas de la comunidad (Castillo et al., 2020).

**En el contexto internacional**, una pericia en Rusia, puso de manifiesto que la implementación de la digitalización sistemática en los gobiernos municipales para lograr mejorar la calidad de trabajo y atención a los ciudadanos, no logró ser del todo óptima, esto debido a que los municipios y organismos públicos se han mostrado ambivalentes ante los procesos de digitalización, dando como resultado una implementación de los sistemas de digitación buena (Kalinichenko et al., 2021).

Así también, una indagación en la India, pudo dejar en evidencia que la atención primaria del sector público de este país, se encuentra en un nivel de calidad deficiente, esto en gran medida a que los administradores municipales tienen un poder bajo en los procedimientos de planificación y en la toma de decisiones del sector, lo

cual dio como resultado el desfavorecimiento y atención de calidad a la población (Gore, 2021).

De igual modo, un estudio realizado en los Emiratos Árabes Unidos, pudo reflejar que el uso mecanismos de control y gestión de calidad en procesos operativos de las organizaciones públicas del país, han permitido una gestión de rendimiento eficiente, el cual ha permitido brindar a una calidad óptima en los servicios prestados por las entidades públicas del país en estudio (Naji et al., 2021).

Asimismo, una indagación a un gobierno local de Israel, puso de manifiesto que la falta de transformación en los procesos y gestión pública han dado como resultado que los servicios públicos sean ineficientes afectando directamente a la población en las condiciones de vida, asimismo la incapacidad para responder a las necesidades cambiantes de los ciudadanos a generado a una desconexión entre el gobierno y la población (Beeri, 2021).

De igual modo, una indagación a la calidad de los organismos públicos de Estados Unidos, reflejó que el 54% de la población percibe que el logro en el consolidado de objetivos en las gestiones administrativas públicas es deficiente, generando en la población, una falta de confianza en los organismos gubernamentales (Flores & Delgado, 2020).

**En el contexto nacional**, un estudio realizado en Puno, pudo poner de manifiesto que de los 13 municipios que conforman la región, solo uno de ellos evidencia tener una buena calidad en la atención a los usuarios, lo cual refleja el deficiente grado de fiabilidad del servicio y calidad de atención al usuario, lo cual en gran medida se debe al poco grado de modernización y competencias de las entidades públicas en estudio (Huanca et al., 2021).

De igual modo, un estudio al municipio distrital de Breña - Lima, pudo constatar que la gestión administrativa del distrito se asocia directamente con la condición en la

prestación de servicios que esta entidad brinda, lo cual ha sido percibida por la población de este distrito como regular, esto en gran medida se debe a la poca planificación y organización de desarrollo urbano que evidencia este distrito, conllevando a que la atención de los usuarios sea deficiente (Torres G. , 2021).

Asimismo, una indagación realizada al municipio distrital de Chachapoyas, puso en evidencia que más del 41% de los ciudadanos del distrito en estudio, tiene una escala mínima de conocimiento acerca de los servicios y actividades que ejecuta el municipio distrital, asimismo el 34.8% de los ciudadanos, percibe como deficiente la capacidad de respuesta del municipio frente a circunstancias y problemas que se presentan (Casiano & Cueva, 2020).

Así también, un estudio en el distrito de Morales – San Martín, pudo poner de manifiesto que el 53% de la población, considera que la capacidad de respuesta para la resolución de reclamos de la población es baja, esto debido a componentes como las altas cargas de trabajo y la deficiente capacitación y competencia del personal, lo cual está generando dentro la población un grado de insatisfacción muy alto (Castillo et al., 2020).

Asimismo, una indagación en un municipio de Tingo María, pudo poner en evidencia que el 35% de la población considera como regular la gestión administrativa del municipio en estudio, de igual modo, solamente el 17% de la población considera que la calidad de proyectos y servicios, lo cual pone de manifiesto que la baja calificación de la gestión administrativa y la calidad de los servicios en el municipio de Tingo María tiene múltiples consecuencias que abarcan desde la desconfianza ciudadana hasta la presión para mejorar y las posibles implicaciones políticas y económica (López, 2020).

**En el contexto local**, la municipalidad de Mocupe enfrenta una serie de desafíos significativos en su gestión administrativa y en la calidad de atención que brinda a sus

ciudadanos, siendo detectado primeramente la falta de una planificación estratégica clara y efectiva; ya que los objetivos organizacionales no están claramente definidos, lo que genera confusión y dificulta la alineación de las actividades diarias con las metas a largo plazo; asimismo, se refleja en la asignación inadecuada de recursos, lo que impide la ejecución eficiente de los proyectos y programas municipales; de tal manera, la falta de participación de los subordinados en el procedimiento de planificación agrava esta situación, ya que no se aprovechan las ideas y conocimientos del personal, lo que podría contribuir a una mejor toma de decisiones; además, los planes actuales no prevén adecuadamente los posibles problemas que podrían surgir durante la ejecución de los proyectos, lo que provoca retrasos y una respuesta ineficaz ante los desafíos imprevistos.

Seguidamente, se identificó la debilidad en la organización interna de la municipalidad, el cual la estructuración organizacional no está claramente definida, conllevando ambigüedad en los roles y responsabilidades de los trabajadores, afectando la eficiencia operativa, ya que los empleados no siempre tienen una comprensión clara de sus tareas y responsabilidades; asimismo, la coordinación entre departamentos es otro aspecto problemático, ya que existe una comunicación deficiente que impide la colaboración efectiva en proyectos conjuntos, la distribución de tareas es desigual, lo que genera una carga de trabajo desbalanceada entre los empleados y afecta su productividad; además, la disponibilidad de recursos, es insuficiente, lo que limita la capacidad de los colaboradores para cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva.

Asimismo, otra de las deficiencias se relaciona con la dirección y liderazgo dentro de la municipalidad, existiendo la falta de guía clara para alcanzar los objetivos organizacionales; además, la comunicación interna entre los líderes y los empleados es ineficaz, conllevando a malentendidos y una falta de alineación en la ejecución de las tareas; asimismo, los trabajadores sienten que no se les reconoce ni motiva



adecuadamente por su desempeño, lo que disminuye su compromiso y su satisfacción en el trabajo.

Por consiguiente, en la atención al consumidor, se han identificado serias deficiencias en la capacidad del municipio para responder a las necesidades de los ciudadanos, siendo la falta de claridad en la información proporcionada, tanto en documentos como en la señalización dentro de las instalaciones, dificulta que los ciudadanos comprendan los servicios ofrecidos; asimismo, la flexibilidad en la prestación del servicio es limitada, lo que impide que se adapten los procedimientos a las necesidades específicas de los usuarios, especialmente en situaciones que requieren soluciones personalizadas; además, la capacidad de respuesta ante solicitudes urgentes es deficiente, lo que genera insatisfacción entre los ciudadanos y una percepción negativa de la municipalidad.

Estos problemas en la falta de una planificación adecuada, la debilidad en la organización interna, la insuficiencia en el liderazgo, y las deficiencias en la atención al consumidor son obstáculos significativos que deben ser abordados para mejorar la gestión administrativa, el cual es imperativo que la municipalidad implemente estrategias de mejora en estas áreas clave para poder cumplir con sus objetivos y ofrecer un servicio de mayor calidad a la comunidad.

Respecto a los antecedentes de estudio, **a nivel internacional**, según Rizzo (2021) analizó la correlación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en un hospital Ecuatoriano ubicado en Baba. Metodológicamente utilizaron un diseño correlacional transversal, con una representación de 120 pacientes seleccionados mediante cuestionarios validados. Los resultados mostraron un nivel regular de los constructos gestión administrativa y calidad de servicio en un 62.5% y 73.8%; asimismo, mostraron un nivel regular de los constructos de planificación organización, dirección y control en un 63.8%, 62.5%, 62.5 y 61,2%. La indagación concluyó que el

hospital presenta deficiencias en los en los procedimientos, atención y tiempos de respuesta a las solicitudes de los pacientes.

Un estudio realizado por Paredes (2020) analizó la correlación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la universidad de Ambato - Ecuador. Metodológicamente utilizaron un diseño correlacional transversal, con una representación de 640 entre estudiantes y profesorado, seleccionados mediante cuestionarios validados. Los resultados presenciaron una correlación significativa entre ambos constructos con un Rho 0.898 y un p valor 0.000; además, se obtuvo una correlación positiva entre la planificación, organización, dirección y control con el constructo calidad de servicio con un Rho 0.739, 0.808, 0.853, 0.785 y una significancia de 0.000 para ambos constructos, confirmando la hipótesis alterna. La indagación concluyó que una eficiente gestión administrativa contribuye al mejoramiento en la calidad de servicio en la universidad Ecuatoriana.

Asimismo, Barrutia y Egoavil (2020) determinaron la correlación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en una entidad pública Colombiana ubicada en Bogotá. Metodológicamente utilizaron un diseño correlacional transversal, con una representación de 100 colaboradores seleccionados mediante cuestionarios validados. Los resultados presenciaron una correlación significativa entre ambos constructos con un Rho 0.748 y un p valor 0.000; asimismo, se evidenció una correlación positiva entre la planificación, organización, dirección y control con el constructo calidad de servicio con un Rho 0.596, 0.701, 0.658, 0.646 y una significancia de 0.000 para ambos constructos, confirmando la hipótesis alterna. La indagación concluyó que una eficiente gestión administrativa contribuye a mejorar la calidad de servicio de la entidad pública Colombiana.

De tal manera, Altamirano (2020) analizó la correlación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en un hospital Ecuatoriano ubicado en Baba.

Metodológicamente utilizaron un diseño correlacional transversal, con una representación de 470 usuarios seleccionados mediante cuestionarios validados. Los resultados presenciaron una correlación moderada estadísticamente significativa con un Rho 0.894 y un p valor 0.000, confirmando la hipótesis alterna. La indagación concluyó que una eficiente gestión administrativa contribuye al mejoramiento de la calidad de servicio de los usuarios en el hospital de Baba.

Por consiguiente, Ramos (2020) determinó la correlación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en una institución de educación Ecuatoriana ubicada en Valencia. Metodológicamente utilizaron un diseño correlacional transversal, con una representación de 129 profesores seleccionados mediante cuestionarios validados. Los resultados presenciaron una correlación moderada estadísticamente significativa con un Rho 0.730 y una significancia de 0.040, confirmando la hipótesis alterna. La indagación concluyó que una eficiente gestión administrativa contribuye a mejorar la calidad de servicio de los profesores en Valencia.

**A nivel nacional**, un estudio realizado por Mendoza (2021) analizó la correlación de la gestión administrativa con la calidad de atención a los consumidores de la Diresa en la ciudad de Piura. Metodológicamente utilizaron un diseño correlacional transversal, con una representación de 50 usuarios seleccionados mediante cuestionarios validados. Los resultados presenciaron una correlación moderada entre la planificación, organización, dirección y control con el constructo calidad de atención con un Rho 0.312, 0.464, 0.324, 0.394 y una significancia de 0.027, 0.001, 0.022 y 0.005 confirmando la hipótesis alterna. La indagación concluyó que una eficiente gestión administrativa contribuye al mejoramiento de la calidad de atención de los usuarios en la Diresa de Piura.

De acuerdo con Bustamante (2021) determinó la correlación de la gestión administrativa con la calidad de atención en un centro de salud de Chota. Metodológicamente utilizaron un diseño correlacional transversal, con una representación de 56 personas seleccionados mediante cuestionarios validados. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre ambos constructos con un Rho 0.318 y una significancia de 0.017, confirmando la hipótesis alterna. La indagación concluyó que una eficiente administración contribuye al mejoramiento de la calidad de atención en el centro de salud Chotano.

Asimismo, Aliaga y Alcas (2021) analizaron la correlación de la gestión administrativa con la calidad de atención en un hospital Limeño. Metodológicamente utilizaron un diseño correlacional transversal, con una representación de 90 mujeres seleccionadas mediante cuestionarios validados. Los resultados mostraron un nivel regular de los constructos gestión administrativa y calidad de atención en un 46,7% y 45,6% a consecuencia de una falta de remodelación en sus instalaciones y deficiencia en el equipamiento del hospital según a las necesidades de las madres; asimismo, mostraron un nivel regular en los constructos de planificación y dirección en un 44,4%, 41,1,% y un 50%, 43,3% un nivel alto en los constructos de organización y control. La indagación concluyó que una eficiente administración contribuye al mejoramiento de la calidad de atención en el hospital Limeño.

De tal manera, Torres (2020) determinó la correlación de la gestión administrativa con la calidad de atención en una entidad pública Trujillana. Metodológicamente utilizaron un diseño correlacional transversal, con una representación de 30 colaboradores seleccionados mediante cuestionarios validados. Los resultados presentaron una correlación estadísticamente significativa entre ambos constructos con un Rho 0.952 y un p valor 0.000; asimismo, mostraron un nivel medio en la planificación, organización, dirección y control en un 74%, 66%, 74% y 71%;

además, un nivel medio en los constructos de tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad en un 66%, 74%, 69%, 77% y 77%. La indagación concluyó que una eficiente administración contribuye a mejorar la calidad de atención en la entidad Trujillana.

Por consiguiente, Sánchez (2020) analizó la correlación de la gestión administrativa con la calidad del servicio en un municipio Trujillano. Metodológicamente utilizaron un diseño correlacional transversal, con una representación de 50 encuestados seleccionados mediante cuestionarios validados. Los resultados mostraron una correlación significativa entre ambos constructos con un Rho 0.478 y un p valor 0.000; asimismo, mostraron un nivel regular de la planificación, organización, dirección y control en un 58%, 68%, 48% y 50%; además, un nivel regular en los constructos de tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía en un 60%, 56%, 78%, 56% y 54%. La indagación concluyó que una eficiente administración contribuye a mejorar la calidad de servicio en el municipio Trujillano.

**A nivel local**, de acuerdo con Herrera (2021) evaluó la correlación de la gestión administrativa con la calidad de atención al paciente en un hospital Ferreñafano. Metodológicamente utilizaron un diseño correlacional transversal, con una representación de 60 pacientes, seleccionados mediante cuestionarios validados. Los resultados evidenciaron una correlación significativa entre ambos constructos con un Rho 0.772 y un p valor 0.000; asimismo, se evidenció una correlación positiva entre la planificación, organización, dirección y control con el constructo calidad de atención con un Rho 0.706, 0.673, 0.770, 0.654 y una significancia de 0.000 para ambos constructos, confirmando la hipótesis alterna. La indagación concluyó que una eficiente gestión administrativa contribuye a mejorar la calidad de atención de los pacientes en el hospital Ferreñafano.

Asimismo, un estudio realizado por Soncco (2021) analizó la correlación de la gestión administrativa con la calidad del servicio en una comisaría de Reque. Metodológicamente utilizaron un diseño correlacional transversal, con una representación de 30 policías, seleccionados mediante cuestionarios validados. Los resultados presenciaron una correlación estadísticamente significativa entre ambos constructos con un Rho 0.815 y un p valor 0.000; asimismo, mostraron un nivel alto en los constructos de planificación, dirección y control en un 67%, 60% y 50%; además, un nivel alto en los constructos de fiabilidad y empatía en un 60% y 57% y un nivel medio en los constructos de seguridad, tangibilidad y capacidad de respuesta en un 70%, 80%, 73%. La indagación concluyó que una eficiente administración contribuye a mejorar la calidad de servicio en la comisaría de Reque.

Además, Ruiz (2021) analizó la correlación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en el Ministerio de Justicia Chiclayana. Metodológicamente utilizaron un diseño correlacional transversal, con una representación de 33 colaboradores seleccionados mediante cuestionarios validados. Los resultados presenciaron una correlación baja entre la planificación con el constructo calidad de atención con un Rho 0.191 y una significancia de 0.287 confirmando la hipótesis nula. La indagación concluyó que una eficiente gestión administrativa contribuye al mejoramiento de la calidad de servicio en el ministerio de justicia Chiclayana.

De tal manera, Delgado (2021) determinó la correlación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en el hospital Chiclayano Las Mercedes. Metodológicamente utilizaron un diseño correlacional transversal, con una representación de 138 usuarios, seleccionados mediante cuestionarios validados. Los resultados mostraron un nivel regular del constructo calidad de atención en un 62,3%, asimismo un nivel regular en los constructos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en un 38,4%, 39,9%, 38,4, 38,4% y elementos tangibles en un

nivel malo con un 68,1%. La indagación concluyó que una eficiente administración contribuye a mejorar la calidad de servicio en el hospital Chiclayano.

Por ende, Sánchez (2020) analizó la correlación de la gestión administrativa con la calidad del servicio en un centro de empleo de la ciudad Lambayecana. Metodológicamente utilizaron un diseño correlacional transversal, con una representación de 30 encuestados, seleccionados mediante cuestionarios validados. Los resultados evidenciaron una correlación significativa entre ambos constructos con un Rho 0.701 y un p valor 0.000; asimismo, se constató una correlación positiva entre la planificación, organización, dirección y control con el constructo calidad de atención con un Rho 0.486, 0.451, 0.546, 0.651 y una significancia de 0.000 para ambos constructos, confirmando la hipótesis alterna. La indagación concluyó que una eficiente gestión administrativa contribuye al mejoramiento de la calidad de servicio en el centro de empleo Lambayecano.

Por consiguiente, el estudio se justificó teóricamente en las aportaciones de Barrutia y Egoavil (2020) y Quesada (2021), quienes proporcionaron las bases conceptuales para comprender la gestión administrativa y la calidad de atención, respectivamente, el cual permitieron analizar los constructos clave y su conexión, fundamentando los resultados en conocimientos previos y probados, lo que fortaleció la validez y el rigor científico del estudio. Metodológicamente, la investigación se basó en el enfoque cuantitativo, utilizando herramientas como el cuestionario estructurado para recolectar datos, lo que permitió una medición objetiva y consistente de las variables, garantizando que los datos fueran adecuados para el análisis estadístico y, por ende, para probar las hipótesis planteadas. Socialmente, el estudio fue relevante porque abordó la calidad de los servicios municipales en Mocupe, afectando directamente a los trabajadores y usuarios. Al evaluar la gestión administrativa y la atención al ciudadano, se buscó identificar áreas de mejora que beneficiarán tanto a

los empleados como a los usuarios, promoviendo una mayor eficiencia y satisfacción en la comunidad local.

Finalmente, la importancia del estudio radicó en la capacidad para evaluar y mejorar la administración y la atención de calidad al usuario en el municipio Mocupano, lo que repercute directamente en la eficacia y satisfacción de los usuarios; al identificar debilidades y proponer áreas de mejora, el estudio contribuyó a optimizar los procesos internos y a fortalecer la conexión entre los empleados y los usuarios, promoviendo un servicio más eficaz y orientado al bienestar de la comunidad.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas 2021?

## **1.3. Hipótesis**

H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas 2021

H0: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas 2021

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas 2021

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de gestión administrativa en la municipalidad distrital de Lagunas 2021
- Establecer el nivel de calidad de atención brindado a los usuarios por la municipalidad distrital de Lagunas 2021



- Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la municipalidad distrital de Lagunas 2021

## **1.5. Teorías relacionadas al tema**

### **1.5.1. Gestión administrativa**

#### **1.5.1.1. Concepto**

Según Barrutia y Egoavil (2020) lo conceptualizan como las acciones destinadas a organizar, planificar, supervisar y dirigir los recursos de una entidad para alcanzar los propósitos de forma efectiva y eficiente; asimismo, implica coordinar tanto el personal como los materiales, asegurando un desarrollo ordenado y acorde a las políticas establecidas.

Desde la percepción de Bazurto et al. (2021) es la ejecución y control de procedimientos y sistemas en una entidad para garantizar su funcionamiento óptimo, incluyendo la gestión de los recursos financieros, humanos y materiales, como de la gestión de la información, con el objetivo de optimizar el desempeño organizacional.

Asimismo, es el procedimiento de coordinación de actividades en una entidad para lograr sus metas eficientemente y efectivamente, además es esencial para mantener la coherencia, eficiencia y orden en las operaciones diarias de una compañía (Torres, 2020).

De tal manera, la gestión administrativa se encarga de coordinar y optimizar los recursos y procesos de una organización para lograr sus objetivos que, a través de la organización, planificación, dirección y control, se busca incrementar la productividad, reducir costos y asegurar el logro de metas estratégicas (Córdova et al., 2022).

### **1.5.1.2. Importancia**

La gestión administrativa es crucial en las empresas porque garantiza el uso eficiente de los recursos, la coordinación efectiva de actividades y la alineación con los objetivos estratégicos; asimismo, mejora la productividad, asegura el cumplimiento de normativas y políticas internas, optimiza los procesos, reduce costos y minimiza riesgos, permitiendo a la compañía adaptarse a cambios del entorno y mantenerse competitiva en un mercado dinámico (Barrutia & Egoavil, 2020).

### **1.5.1.3. Dimensiones**

De acuerdo a Barrutia y Egoavil (2020) evaluó la gestión administrativa en cuatro dimensiones, que permiten evaluar y mejorar aspectos críticos, asegurando que la compañía opere de manera eficiente y alineada con su misión y visión.

#### **a. Planificación**

Según Barrutia y Egoavil (2020) conceptualiza como la asignación de recursos para lograr propósitos específicos dentro de un tiempo determinado; asimismo, permite prever desafíos y establecer medidas para afrontarlos, asegurando que todas las actividades estén alineadas con la dirección estratégica de la empresa.

Asimismo, es la función administrativa que implica la elaboración de planes detallados para guiar las acciones de la organización, el cual involucra la fijación de metas, la determinación de los recursos necesarios y la elaboración de un cronograma para cumplir con los objetivos de manera ordenada y eficiente (Bazurto et al., 2021).

De tal manera Córdova et al. (2022) conceptualizan como el procedimiento donde se definen los propósitos organizacionales y se establecen las estrategias,

acciones y recursos necesarios para alcanzarlos, minimizando riesgos y asegurando que las actividades se alineen con las metas establecidas.

Los indicadores fueron establecidos de las interpretaciones de los autores, los cuales incluyen:

- Claridad de objetivos: Evalúa si los objetivos de la compañía están claramente definidos y son comprendidos por los trabajadores, lo que facilita la alineación de sus tareas con las metas organizacionales (Barrutia & Egoavil, 2020).
- Asignación de recursos: Es la efectividad con la que se asigna el recurso humano, financiero y material para cumplir con los planes establecidos, asegurando que los proyectos cuenten con lo necesario para su ejecución (Barrutia & Egoavil, 2020).
- Participación en la planificación: Evalúa el grado en que los trabajadores están involucrados en el procedimiento de planificación, lo que puede aumentar el compromiso y la efectividad en la implementación de los planes (Bazurto et al., 2021).
- Anticipación de problemas: Es la capacidad de los planes para prever posibles obstáculos o dificultades, y establecer estrategias para mitigarlos, garantizando una ejecución más fluida (Barrutia & Egoavil, 2020).

## **b. Organización**

Según Barrutia y Egoavil (2020) conceptualizan como la estructura y coordinación de los recursos y actividades dentro de una compañía para lograr los propósitos planificados, involucrando la asignación de tareas y la creación de un sistema que facilite el flujo de trabajo y la colaboración.

Desde la percepción de Bazurto et al. (2021) es la disposición sistemática de recursos y tareas dentro de la empresa para maximizar la eficiencia, el cual

incluye la creación de un marco estructural que define cómo se dividirán y coordinarán las actividades para cumplir con los propósitos de la planificación.

Asimismo, es el diseño estructural de la compañía, determinando las responsabilidades y las relaciones jerárquicas, y asegurando que los recursos se distribuyan de manera adecuada para lograr los propósitos óptimamente (Córdova et al., 2022).

Los indicadores fueron establecidos de las interpretaciones de los autores, los cuales incluyen:

- Estructura organizacional: Evalúa si la estructura organizacional de la compañía está bien definida y si los roles y responsabilidades están claramente establecidos para asegurar la eficiencia operativa (Barrutia & Egoavil, 2020).
- Coordinación entre departamentos: Mide el grado de coordinación y comunicación entre los diferentes departamentos de la compañía, lo que es clave para la realización efectiva de proyectos conjuntos (Bazurto et al., 2021).
- Distribución de tareas: Evalúa cómo se asignan las tareas entre los trabajadores, asegurando que la carga de trabajo sea equilibrada y que cada tarea se asigne a la persona más capacitada para llevarla a cabo (Barrutia & Egoavil, 2020).
- Disponibilidad de recursos: Mide la disponibilidad y accesibilidad de los recursos necesarios (como tecnología, materiales, personal) para que los trabajadores puedan cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva (Barrutia & Egoavil, 2020).

### **c. Dirección**

Es conceptualizado como el procedimiento de liderar y motivar a los colaboradores de la compañía para lograr los propósitos establecidos, incluyendo la comunicación óptima y la orientación del personal hacia el cumplimiento de las

metas, asegurando el alineamiento con la visión organizacional (Barrutia & Egoavil, 2020).

Desde la percepción de Bazurto et al. (2021) es la función administrativa que involucra guiar y coordinar los esfuerzos de los empleados a través de la motivación, la supervisión y la comunicación, con el propósito de influir en el comportamiento del personal.

Asimismo, para Córdova et al. (2022) es liderar y gestionar a las personas dentro de la organización, fomentando un entorno de trabajo positivo y productivo, el cual incluye la delegación de tareas, la resolución de conflictos, y la inspiración del equipo para que se comprometa con los objetivos empresariales.

Los indicadores fueron establecidos de las interpretaciones de los autores, los cuales incluyen:

- Liderazgo efectivo: Evalúa la capacidad de los líderes de la compañía para guiar, motivar y dirigir a los subordinados hacia el logro de los propósitos, fomentando un ambiente de trabajo positivo (Barrutia & Egoavil, 2020).
- Comunicación interna: Mide la efectividad de la comunicación entre los líderes y los trabajadores, asegurando que las instrucciones, políticas y metas sean claras y comprendidas por todos (Barrutia & Egoavil, 2020).
- Resolución de conflictos: Evalúa la habilidad de la dirección para identificar y resolver conflictos entre los trabajadores de manera justa y eficiente, minimizando el impacto negativo en el ambiente laboral (Córdova et al., 2022).
- Motivación y reconocimiento: Mide el grado en que la dirección reconoce y motiva a los trabajadores por su desempeño, fomentando un ambiente laboral donde el esfuerzo y la dedicación son valorados (Barrutia & Egoavil, 2020).

#### **d. Control**

Es conceptualizado como es el proceso de supervisar y medir el progreso de las actividades en relación con los objetivos, asegurando que la compañía se mantenga en el camino correcto, involucrando la evaluación continua de resultados para corregir desviaciones y mejorar la eficiencia (Barrutia & Egoavil, 2020).

Además, desde la percepción de Córdova et al. (2022) es la función administrativa que verifica si las actividades de la organización se están ejecutando según lo planeado, permitiendo identificar y corregir errores, el cual asegura la conformidad con los estándares y la consecución de los propósitos de manera efectiva.

Los indicadores fueron establecidos de las interpretaciones de los autores, los cuales incluyen:

- Monitoreo del desempeño: es la frecuencia y efectividad con la que se supervisa el desempeño de los trabajadores y los proyectos para asegurar que se cumplan los estándares y objetivos establecidos (Barrutia & Egoavil, 2020).
- Evaluación de resultados: es la capacidad de la compañía para analizar y evaluar los resultados de sus actividades, comparándolos con los objetivos planificados y tomando decisiones basadas en datos (Barrutia & Egoavil, 2020).
- Retroalimentación y mejora continua: es la efectividad de los procesos de retroalimentación dentro de la compañía y cómo se utilizan para mejorar continuamente las operaciones y servicios (Barrutia & Egoavil, 2020).
- Cumplimiento de normas y políticas: Mide el grado en que los colaboradores y las actividades de la compañía cumplen con las normas, políticas y regulaciones internas y externas, asegurando la conformidad legal y ética (Córdova et al., 2022).

## **1.5.2. Calidad de atención**

### **1.5.2.1. Concepto**

Es definido como la consistencia y efectividad con la que una entidad responde a las inquietudes y necesidades de sus consumidores, el cual involucra la cortesía, rapidez, resolución de deficiencias y asegurar que el cliente se sienta valorado y escuchado en cada punto de contacto (Quesada, 2021).

Asimismo, Olvera y Castillo (2020) lo conceptualizan como la consistencia en proporcionar un entorno en el que el consumidor se sienta respetado, entendido y atendido de manera integral, abarcando desde la formación continua del personal en habilidades interpersonales hasta la implementación de sistemas que faciliten una comunicación clara y eficiente, contribuyendo a una experiencia de servicio sin fricciones.

Además, para Rivera et al. (2021) es la habilidad de una compañía para adaptar sus procesos en función de las preferencias del consumidor, el cual implica una atención cuidadosa a los detalles y ofrecer soluciones proactivas que mejoren la satisfacción y fidelidad del consumidor.

Desde otra perspectiva de Morles (2021) es el ofrecimiento de un servicio perceptible como valioso y satisfactorio por parte del consumidor, el cual se logra al garantizar un trato amable y profesional, resolver consultas de manera efectiva, y asegurar que cada interacción refuerce la confianza del consumidor en la compañía y lo motive a mantener su lealtad.

### **1.5.2.2. Importancia**

La calidad de atención es crucial porque determina la satisfacción del consumidor, fortalece la lealtad y mejora la reputación de una compañía, el cual un servicio de alta calidad no solo resuelve problemas, sino que también crea experiencias positivas que diferencian a la empresa en un mercado competitivo;

además, una buena atención fomenta la confianza y promueve relaciones a largo plazo, lo que se traduce en clientes recurrentes y recomendaciones, aspectos fundamentales para el crecimiento y éxito sostenido de cualquier organización (Quesada, 2021).

### **1.5.2.3. Modelo**

El modelo SERVQUAL es una herramienta para determinar la calidad que se basa en la perspectiva de los consumidores, identificándose en cinco dimensiones que influyen en la satisfacción del consumidor, siendo primeramente, elementos tangibles, que son las instalaciones, equipos, apariencia del personal y material de comunicación; segundo es la fiabilidad, que es la capacidad de una compañía para cumplir consistentemente con lo que promete; tercero es la capacidad de respuesta, que se centra en la disposición y rapidez para atender las necesidades del consumidor; cuarto es la seguridad, que implica la confianza que el cliente tiene en la competencia y el conocimiento del personal; y quinto la empatía, que se relaciona con la atención personalizada y la comprensión de las necesidades del consumidor, el cual estas dimensiones permiten identificar brechas en la calidad del servicio, guiando a las organizaciones en el mejoramiento de la experiencia del consumidor y enfocándose en áreas que requieren atención (Quesada, 2021).

### **1.5.2.4. Dimensiones**

Según Quesada (2021) evalúa la calidad de atención a través de cinco dimensiones que, en conjunto, determinan la percepción del consumidor sobre la excelencia y efectividad del servicio recibido. Estas dimensiones son fundamentales para identificar áreas de mejora y asegurar una experiencia satisfactoria para el consumidor.



### **a. Elementos Tangibles**

Es conceptualizado como los aspectos físicos que acompañan al servicio, como instalaciones, equipos, apariencia del personal y material de comunicación, los cuales influyen en la percepción de calidad del cliente (Quesada, 2021).

Desde la percepción de Olvera y Castillo (2020) lo conceptualizan como la presentación visible del servicio, que incluye desde la limpieza y modernidad de las instalaciones hasta la apariencia y profesionalismo del personal.

Asimismo, son los componentes materiales que el cliente puede observar o experimentar, los cuales contribuyen a formar una primera impresión y afectarán la percepción general del servicio (Jiménez et al., 2019).

Los indicadores fueron establecidos de las interpretaciones de los autores, los cuales incluyen:

- Estado de las instalaciones: Es la calidad y mantenimiento de los edificios y oficinas donde se prestan los servicios, evaluando la limpieza, orden y comodidad del entorno (Quesada, 2021).
- Presentación del personal: Es la apariencia y profesionalismo de los trabajadores, incluyendo la vestimenta y la higiene personal, como reflejo de la imagen institucional (Quesada, 2021).
- Disponibilidad de recursos y equipos: Es la adecuación y disponibilidad de los recursos y equipos necesarios para prestar los servicios, como computadoras, materiales de oficina, y herramientas (Jiménez et al., 2019).
- Claridad y accesibilidad de la señalización y documentos: Es la facilidad con la que las personas pueden encontrar y entender la señalización en las instalaciones y la claridad de los documentos e información proporcionada (Quesada, 2021).
-

## **b. Fiabilidad**

Es conceptualizado como la capacidad de una entidad para cumplir consistentemente con lo que promete, asegurando que el servicio entregado coincida con las expectativas del cliente y los estándares establecidos (Jiménez et al., 2019).

Desde la percepción de Quesada (2021) es la consistencia y precisión en la entrega del servicio, donde la empresa demuestra ser digna de confianza al cumplir con los compromisos asumidos.

Asimismo, es la garantía de que el servicio será prestado correctamente desde la primera vez, sin errores ni interrupciones, generando confianza en los clientes (Olvera & Castillo, 2020).

Los indicadores fueron establecidos de las interpretaciones de los autores, los cuales incluyen:

- Cumplimiento de plazos: Es la capacidad de los trabajadores para completar tareas y proyectos dentro del tiempo establecido, asegurando que los servicios municipales se entreguen puntualmente (Jiménez et al., 2019).
- Precisión en la información: Es la exactitud con la que los trabajadores brindan información a los ciudadanos, asegurando que no haya errores en la comunicación o documentación emitida (Quesada, 2021).
- Consistencia en la prestación de servicios: Es la capacidad de los trabajadores para proporcionar servicios de manera consistente, sin variaciones en la calidad, independientemente del día o la persona que los brinde (Quesada, 2021).
- Cumplimiento de compromisos: Es la habilidad de los trabajadores para cumplir con los compromisos adquiridos con los ciudadanos, como la entrega de documentos o la resolución de trámites (Quesada, 2021).

### **c. Capacidad de Respuesta**

Es conceptualizado como la rapidez y disposición con la que el personal de la empresa atiende las solicitudes, preguntas o problemas de los clientes, demostrando agilidad y compromiso (Quesada, 2021).

Desde la percepción de Jiménez et al. (2019) es la disposición proactiva de la empresa para servir al cliente, asegurando que los tiempos de espera sean mínimos y las soluciones, efectivas.

Asimismo, es la prontitud y eficacia con la que se presta el servicio, enfocándose en la habilidad de la organización para reaccionar adecuadamente ante las necesidades del cliente (Olvera & Castillo, 2020).

Los indicadores fueron establecidos de las interpretaciones de los autores, los cuales incluyen:

- Rapidez en la atención: Es el tiempo que tardan los trabajadores en atender las solicitudes o consultas de los ciudadanos, evaluando la agilidad del servicio (Quesada, 2021).
- Disponibilidad para ayudar: Es la disposición de los trabajadores para asistir a los ciudadanos cuando lo necesitan, midiendo la proactividad y la disposición para resolver problemas (Quesada, 2021).
- Solución eficaz de problemas: Es la capacidad de los colaboradores para resolver las deficiencias o dudas planteadas por los ciudadanos de manera efectiva y rápida (Jiménez et al., 2019).
- Gestión de solicitudes urgentes: Es la habilidad de los trabajadores para gestionar y priorizar las solicitudes o trámites que requieren atención inmediata, garantizando una respuesta oportuna (Jiménez et al., 2019).

#### **d. Seguridad**

Es conceptualizado como la es la competencia técnica del personal, su amabilidad y cortesía, así como la capacidad para ofrecer un entorno seguro y libre de riesgos para los clientes (Quesada, 2021).

Desde la percepción de Jiménez et al. (2019) es la habilidad de la compañía para generar confianza y transmitir profesionalismo, garantizando la confidencialidad y el manejo seguro de la información del cliente.

Asimismo, es la percepción que tiene el cliente de que el servicio prestado es confiable, tanto en términos de la habilidad del personal como de la protección contra posibles riesgos o errores (Olvera & Castillo, 2020).

Los indicadores fueron establecidos de las interpretaciones de los autores, los cuales incluyen:

- Competencia técnica: Es el nivel de conocimiento y habilidades técnicas de los trabajadores para desempeñar sus funciones correctamente, generando confianza en los ciudadanos (Quesada, 2021).
- Confidencialidad en el manejo de datos: Es la capacidad de los trabajadores para manejar la información de los ciudadanos de manera segura y confidencial (Jiménez et al., 2019).
- Cortesía y amabilidad: Es la actitud y comportamiento de los trabajadores hacia los ciudadanos, asegurando un trato respetuoso y profesional en todo momento (Quesada, 2021).
- Comunicación clara y precisa: Es la capacidad de los trabajadores para comunicar información de manera comprensible y directa, reduciendo la posibilidad de malentendidos (Jiménez et al., 2019).

#### **e. Empatía**

Es conceptualizado como la atención personalizada y el esfuerzo de la empresa por entender y satisfacer las necesidades específicas de cada cliente, demostrando comprensión y consideración (Quesada, 2021).

Desde la percepción de Jiménez et al. (2019) es la capacidad de la organización para adaptar su servicio a las necesidades y deseos particulares de cada cliente, brindando un enfoque cercano y humano en la atención.

Asimismo, es el grado en que la compañía se pone en el lugar del cliente, ofreciendo un trato individualizado que hace sentir valorado y escuchado a cada cliente (Olvera & Castillo, 2020).

Los indicadores fueron establecidos de las interpretaciones de los autores, los cuales incluyen:

- Atención personalizada: Es la capacidad de los trabajadores para brindar un trato individualizado a cada ciudadano, adaptando el servicio a las necesidades específicas de cada persona (Quesada, 2021).
- Comprensión de necesidades: Es la habilidad de los trabajadores para entender y atender las preocupaciones y requerimientos de los ciudadanos, demostrando sensibilidad hacia sus situaciones (Quesada, 2021).
- Flexibilidad en la prestación del servicio: Es la capacidad de los trabajadores para adaptar procedimientos o encontrar soluciones alternativas para satisfacer las necesidades particulares de los ciudadanos (Jiménez et al., 2019).
- Accesibilidad del servicio: Es la facilidad con la que los ciudadanos pueden acceder a los servicios ofrecidos por la municipalidad, tanto en términos de ubicación, horarios y medios de comunicación (Quesada, 2021).

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo

En el estudio se aludió por el enfoque cuantitativo, que según Cabezas et al. (2018) es un método sistemático y objetivo que se utiliza para reunir y analizar datos numéricos con el fin de establecer patrones y probar hipótesis, el cual se caracteriza por su capacidad para medir variables, contar y utilizar herramientas estadísticas para analizar la información recopilada.

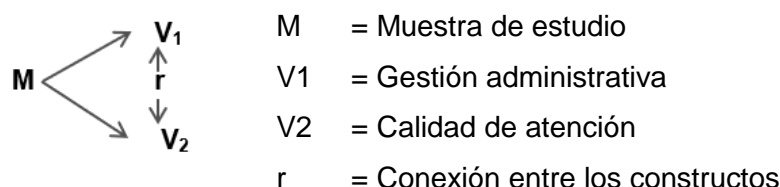
Asimismo, el estudio se desarrolló bajo la tipología básica, porque se centró en descubrir, explicar y predecir fenómenos, formulando y probando teorías que contribuyan al desarrollo del conocimiento científico (Arias, 2020).

Además, se condujo hacia el nivel correlacional, ya que se enfocó en estudiar la conexión entre variables para comprender mejor cómo se comportan juntas (Arias & Covinos, 2021).

#### 2.1.2. Diseño

Respecto al diseño, se caracterizó bajo el enfoque no experimental, ya que se recolectaron datos sobre variables tal como existen en su estado natural, sin introducir cambios ni controles experimentales (Arias & Covinos, 2021).

El diseño para el estudio fue de la siguiente forma:



De tal forma, la temporalidad fue transversal, ya que se recolectaron datos en un solo punto en el tiempo para analizar un fenómeno específico (Arispe et al., 2020).

## **2.2. Variables y operacionalización**

### **2.2.1. Variables**

#### **Definición conceptual**

##### **Variable 1:**

Según Barrutia y Egoavil (2020) la gestión administrativa lo conceptualizan como las acciones destinadas a organizar, planificar, supervisar y dirigir los recursos de una entidad para alcanzar los propósitos de forma efectiva y eficiente; asimismo, implica coordinar tanto el personal como los materiales, asegurando un desarrollo ordenado y acorde a las políticas establecidas.

##### **Variable 2:**

Para Quesada (2021) la calidad de atención lo definió como la consistencia y efectividad con la que una entidad responde a las inquietudes y necesidades de sus consumidores, el cual involucra la cortesía, rapidez, resolución de deficiencias y asegurar que el cliente se sienta valorado y escuchado en cada punto de contacto.

#### **Definición operacional**

##### **Variable 1:**

La gestión administrativa se midió evaluando los procedimientos de planificación, organización, dirección y control dentro del municipio, considerando aspectos como eficiencia operativa, toma de decisiones, liderazgo y uso adecuado de recursos, con el objetivo de mejorar el desempeño institucional.

##### **Variable 2:**

La calidad de atención se midió a través del análisis de la percepción de los usuarios, considerando la amabilidad, rapidez, claridad de la información

proporcionada y la efectividad de las deficiencias, para asegurar una experiencia positiva en los usuarios.

### **Escala de medición**

Se aplicó una escala ordinal para medir las respuestas, permitiendo clasificar las percepciones de los encuestados de manera jerárquica, el cual facilitó la comparación de las respuestas de manera objetiva, proporcionando una estructura coherente para el análisis.

### **2.2.2. Operacionalización**



**Tabla 1**

*Operacionalización de la Variable Independiente*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento		
<b>Gestión administrativa</b>	Son las acciones destinadas a organizar, planificar, supervisar y dirigir los recursos de una entidad para alcanzar los propósitos de forma efectiva y eficiente (Barrutia & Egoavil, 2020).	Este constructo se midió a través de las cuatro dimensiones proporcionadas (Barrutia & Egoavil, 2020).	Planificación	Claridad de objetivos Asignación de recursos Participación en la planificación Anticipación de problemas	1 - 4	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario		
			Organización	Estructura organizacional Coordinación entre departamentos Distribución de tareas Disponibilidad de recursos			5 - 8	
			Dirección	Liderazgo efectivo Comunicación interna Resolución de conflictos Motivación y reconocimiento Monitoreo del desempeño				9 - 12
			Control	Evaluación de resultados Retroalimentación y mejora continua Cumplimiento de normas y políticas				

**Tabla 2**

*Operacionalización de la Variable Dependiente*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Calidad de atención	Es la consistencia y efectividad con la que una entidad responde a las inquietudes y necesidades de sus consumidores, el cual involucra la cortesía, rapidez y resolución de deficiencias	Este constructo se midió a través de las cinco dimensiones proporcionadas (Quesada, 2021).	Fiabilidad	Cumplimiento de plazos Precisión en la información Consistencia en la prestación de servicios	1 - 4	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario
			Capacidad de respuesta	Cumplimiento de compromisos Rapidez de atención Disponibilidad para ayudar Solución eficaz de problemas Gestión de solicitudes urgentes	5 - 8	
			Seguridad	Competencia técnica Confidencialidad en el manejo de datos	9 - 12	
			Empatía	Cortesía y amabilidad Comunicación clara y precisa Atención personalizada Comprensión de necesidades	13 - 16	

(Quesada, 2021).	Elementos tangibles	Flexibilidad en la prestación del servicio Accesibilidad del servicio Estado de las instalaciones Presentación del personal Disponibilidad de recursos y equipos Claridad y accesibilidad de la señalización y documentos	17 - 20
---------------------	------------------------	---	---------

## 2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección

### 2.3.1. Población de estudio

Según Arias y Covinos (2021) lo conceptualizan como el conjunto total de casos posibles que podrían ser estudiados, a partir de los cuales se extraen muestras para la recolección de datos.

Para medir la variable gestión administrativa, la población estuvo conformada por los colaboradores de la municipalidad de Lagunas Mocupe que, de acuerdo a los datos obtenidos por la Gerencia de recursos humanos, son 66 trabajadores distribuidos en lo siguiente:

**Tabla 3**

*Colaboradores del municipio de Mocupe*

<b>Régimen</b>	<b>Colaboradores</b>
Empleados permanentes D.L. N° 276	16
Obreros nombrados D.L.N° 728	11
Confianza	4
Locación de servicios	35
<b>Total</b>	<b>66</b>

Mientras que, para medir la variable calidad de atención, estuvo conformada por los usuarios que acudieron a las diversas oficinas del municipio Mocupano - Lagunas durante el tiempo de seis meses que se desarrolló la investigación, el cual se estima unos 900 usuarios atendidos aproximadamente por mes.

### 2.3.2. Muestra

Desde la perspectiva de Ñaupas et al. (2018) es un grupo seleccionado de la población total para participar en un estudio específico. Este grupo reducido se estudia en detalle para inferir conclusiones sobre la población más amplia.

Para la determinación de la muestra se decretó mediante el muestreo censal para el constructo independiente, que hace referencia a la práctica de recolectar datos de todos los elementos de una población específica, sin excluir a ningún miembro (Arias, 2020).

Es por ello, que la muestra para la gestión administrativa quedó constituida por los 66 colaboradores del municipio Mocupano - Lagunas, por ser la población relativamente reducida.

Asimismo, para la calidad de atención de los usuarios se decretó mediante la siguiente formula:

**Tabla 4**

*Parámetros de la muestra*

Parámetro	Insertar Valor
N	900
Z	1.96
P	50.00%
Q	50.00%
e	5.00%

**Figura 1**

*Fórmula para la obtención de la muestra*

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 N p q}{p q Z_{\alpha/2}^2 + (N - 1) e^2}$$

Donde:

N = Tamaño de la población.  
Se mantienen las demás especificaciones

N= 269.44

Según formula se decretó a 269 usuarios de Lagunas Mocupe como muestra representativa.

### **2.3.3. Criterios de selección**

#### **Inclusión:**

- Trabajadores de la Municipalidad con más de 6 meses de antigüedad
- Usuarios que hayan realizado al menos una gestión o trámite en la municipalidad durante el año 2021
- Personas mayores de 18 años, tanto trabajadores como usuarios, que acepten participar voluntariamente en la investigación.

#### **Exclusión:**

- Trabajadores que se encuentren con permisos prolongados durante el periodo de recolección de datos
- Usuarios que no hayan tenido contacto directo con los servicios brindados por la municipalidad en el año 2021.

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

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

#### **Encuesta**

Técnicamente se empleó la encuesta, que es un instrumento que emplea un conjunto de preguntas diseñadas para obtener datos relevantes de un grupo determinado; asimismo, se utiliza para explorar y medir actitudes, percepciones, comportamientos y características demográficas de una población (Ñaupas et al., 2018).

Para este estudio, se utilizó una encuesta con preguntas estructuradas en una escala de Likert, diseñada para captar de forma clara y precisa las percepciones y actitudes de los participantes, el cual permitió analizar eficazmente las cuestiones clave y los requisitos necesarios para cumplir con los objetivos del estudio.

## 2.4.2. Instrumento

### Cuestionario

Instrumentalmente, se utilizó el cuestionario que es una herramienta metodológica compuesta por una lista de preguntas preestablecidas, utilizadas para recolectar información de los encuestados de manera consistente y estandarizada (Gallardo, 2018).

Para la indagación se determinó a base de dos cuestionarios estructurados, siendo la gestión administrativa que fue respaldado por los autores Barrutia y Egoavil del año 2020 y la calidad de atención por el autor Quesada del año 2021. Para la variable primera, fue compuesto por 16 preguntas, el cual fue dado a través de cuatro dimensiones, siendo la planificación, organización, dirección y control, distribuido en 4 preguntas para cada dimensión; asimismo, la variable segunda fue compuesto por 20 preguntas, el cual fue dado a través de cinco dimensiones, siendo la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, distribuido en 4 preguntas para cada dimensión; el cual para ambos fue dado a través de la escala de Likert con su respectivo nivel de baremación, dado en la siguiente tabla:

**Tabla 5**

*Escala de Likert*

Escala Likert		Valoración - Baremos	
Denominación	Escala	Nivel	Intervalo
Totalmente de acuerdo	5	Alto	3
De acuerdo	4		
Indiferente	3	Medio	2
En desacuerdo	2	Bajo	1
Totalmente en desacuerdo	1		

### 2.4.3. Validez

Para la validez del cuestionario, se decretó a través de juicio de expertos, el cual es un proceso sistemático mediante el cual se recopila y utiliza la experiencia y conocimiento especializado de individuos calificados en un área específica para evaluar situaciones, resolver problemas o tomar decisiones (Zamora et al., 2020).

**Tabla 6**

*Validación por Expertos*

<b>Nombre</b>	<b>Profesión</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Grado</b>
Mg. Martin Elier García Sinti	Licenciado en Administración	Gestión publica	Magister
Mg. Mercedes Aracely Pejerrey Aspillaga	Licenciada en Administración	Gestión Publica	Magister
Angelica Eliana Zarate Oliva	Licenciada en Administración	Dirección y Gestión del Talento Humano	Magister

### 2.4.4. Confiabilidad

Para la evaluación de la confiabilidad, se decretó a través del Alfa de Cronbach, siendo un indicador que oscila entre 0 y 1, el cual un valor más cercano a 1 sugiere una alta coherencia interna, lo que implica una mayor fiabilidad del instrumento; es decir, las preguntas del instrumento reflejan un mismo constructo, proporcionando una medida consistente y confiable de la variable en cuestión (Torres, 2020).



**Tabla 7**

*Confiabilidad de Gestión Administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	16

**Nota.** El cuestionario de gestión administrativa de 16 ítems obtuvo un P valor de ,980 siendo totalmente confidencial.

**Tabla 8**

*Confiabilidad de Calidad de atención*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	20

**Nota.** El cuestionario de calidad de atención de 20 ítems obtuvo un P valor de ,985 siendo totalmente confidencial.

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

El procedimiento de análisis de datos en la indagación realizada en la Municipalidad Mocupana comenzó con la obtención de la autorización por parte del burgomaestre del municipio Mocupano, lo que permitió la recopilación de información sobre los colaboradores y los usuarios de sus servicios; a partir de esta autorización, se identificaron las áreas de mejoramiento en la calidad de los servicios municipales. Posteriormente, se fundamentó teóricamente el estudio mediante la consulta de fuentes confiables para respaldar su validez; luego, se realizó la operacionalización de los constructos clave, definiendo dimensiones, indicadores y formulando ítems a través de una escala de Likert para medir las percepciones tanto de los colaboradores como de los usuarios. Tras la recolección de los datos, estos fueron procesados inicialmente en una hoja de Excel para su organización, luego se transfirieron a la herramienta SPSS v.27 para su análisis detallado, incluyendo la interpretación de los resultados mediante tablas y gráficos que ilustraron las tendencias y hallazgos más relevantes.

Finalmente, se formularon conclusiones basadas en los resultados y se propusieron recomendaciones orientadas al mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad Mocupana.

## **2.6. Criterios éticos**

Según Alvarez (2018) describió los principales criterios, detallándose en lo siguiente:

**Confidencialidad**, se respetó y protegió la información privada proporcionada tanto por los colaboradores como por los usuarios durante la aplicación de las encuestas, garantizando que sus datos no fueran divulgados sin su consentimiento.

**Consentimiento informado**, se aseguró que todos los encuestados, tanto colaboradores como usuarios, comprendieran claramente los objetivos de la investigación y sus derechos, respetando su autonomía y capacidad de decisión antes de proporcionar cualquier dato.

**Beneficencia**, se garantizó que la participación en la encuesta no generara perjuicios a los colaboradores o usuarios, asegurando que los resultados del estudio contribuyeran al bienestar general de la municipalidad y la mejora de sus servicios.

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Resultados

##### 3.1.1. Análisis descriptivo con baremos – Objetivo específico 1

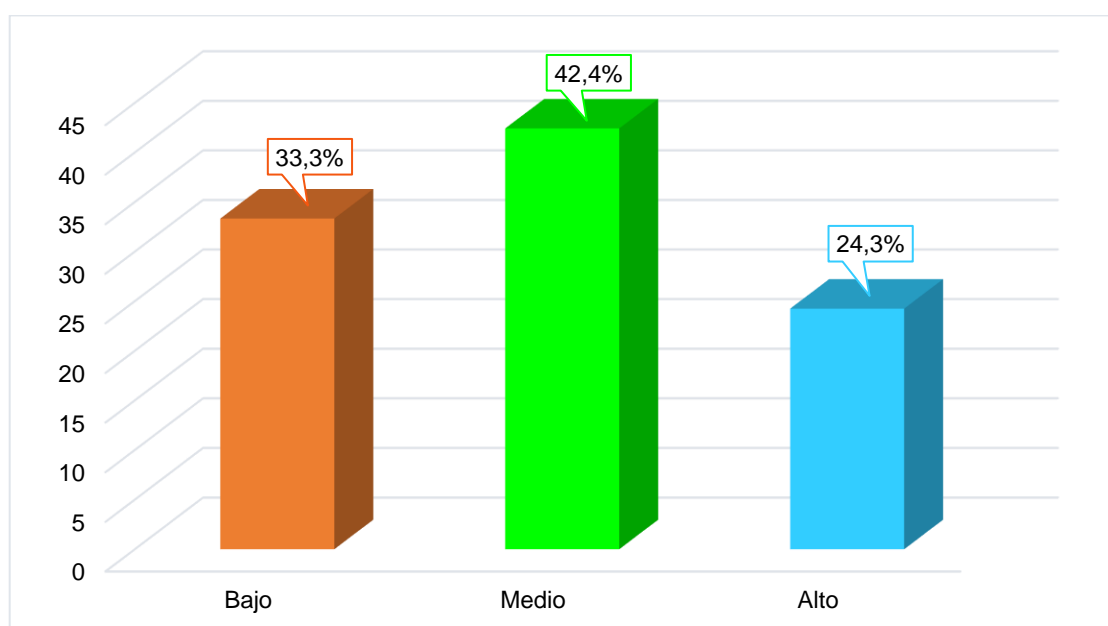
**Tabla 9**

*Variable Gestión Administrativa*

	N	%
Bajo	22	33,3
Medio	28	42,4
Alto	16	24,3

**Figura 2**

*Variable Gestión administrativa*



**Nota.** En la Tabla 8 y la Figura 1, se observó que el 42,4% de los encuestados, es decir, 28 trabajadores de la municipalidad Mocupana, situaron a la gestión administrativa en un nivel medio; por otro lado, el 33,3% de ellos, representados por 22 colaboradores, indicaron un nivel bajo; por último, el 24,3% de los encuestados, equivalente a 16 trabajadores, expresaron que el nivel de gestión administrativa es alto en la municipalidad Mocupana.

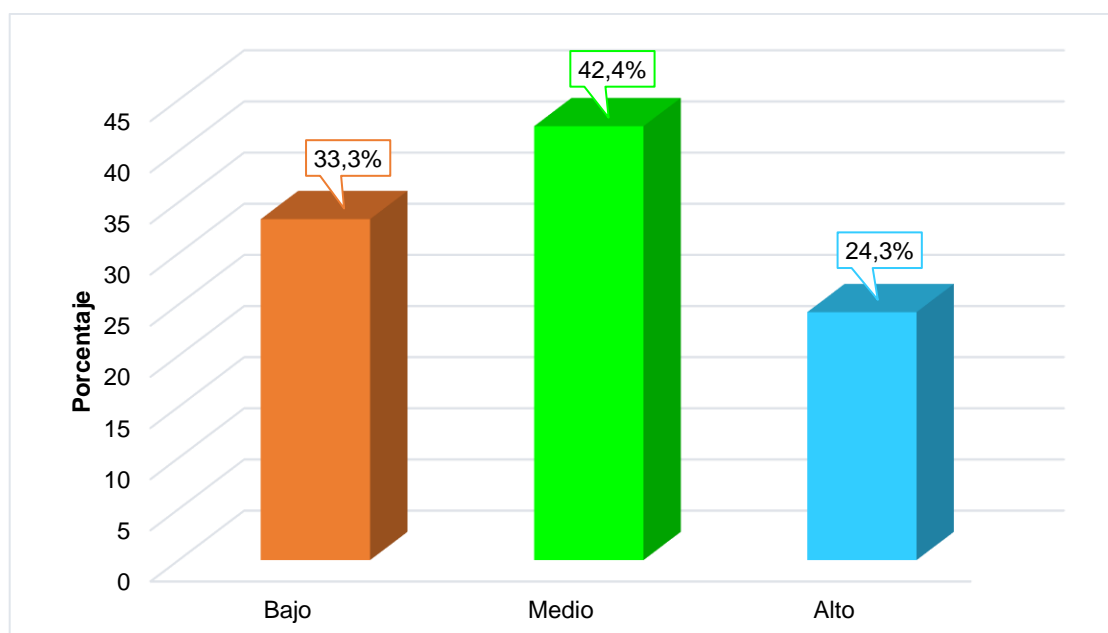
**Tabla 10**

*Planificación*

	N	%
Bajo	22	33,3
Medio	28	42,4
Alto	16	24,3

**Figura 3**

*Planificación*



**Nota.** En la Tabla 9 y la Figura 2, se observó que el 42,4% de los encuestados, es decir, 28 trabajadores de la municipalidad Mocupana, consideraron a la dimensión planificación en un nivel medio; por otro lado, el 33,3% de ellos, representados por 22 colaboradores, indicaron que la planificación está en un nivel bajo; finalmente, el 24,3% de los encuestados, equivalente a 16 trabajadores, expresaron que el nivel de planificación es alto en la municipalidad Mocupana.

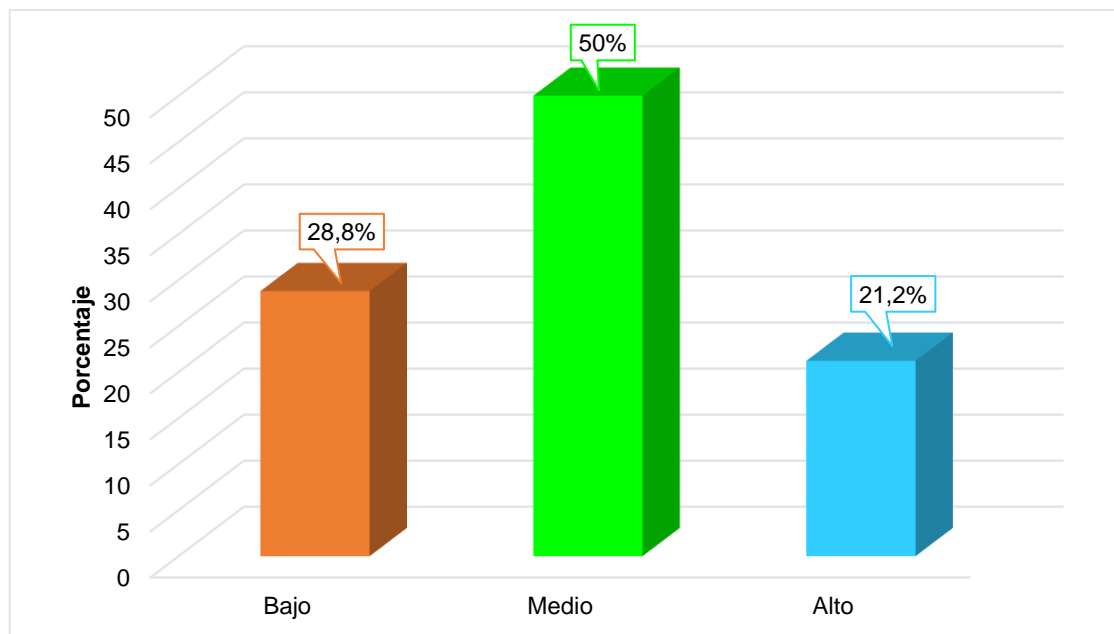
**Tabla 11**

*Organización*

	N	%
Bajo	19	28,8
Medio	33	50,0
Alto	14	21,2

**Figura 4**

*Organización*



**Nota.** En la Tabla 10 y la Figura 3, se observó que el 50 % de los encuestados, es decir, 33 trabajadores de la municipalidad Mocupana, señalaron a la dimensión organización en un nivel medio; por otro lado, el 28,8% de ellos, representados por 19 colaboradores, indicaron que la organización se encuentra en un nivel bajo; finalmente, el 21,2% de los encuestados, equivalente a 14 trabajadores, manifestaron que el nivel de organización es alto en la municipalidad Mocupana.

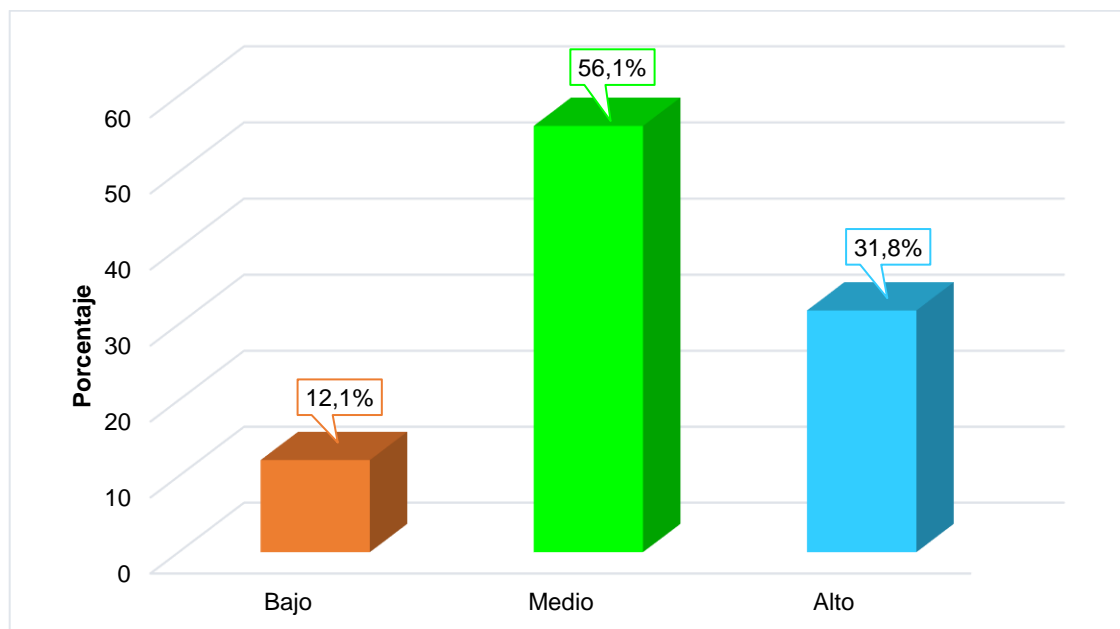
**Tabla 12**

*Dirección*

	N	%
Bajo	8	12,1
Medio	37	56,1
Alto	21	31,8

**Figura 5**

*Dirección*



**Nota.** En la Tabla 11 y la Figura 4, se observó que el 56,1% de los encuestados, es decir, 37 trabajadores de la municipalidad Mocupana, consideraron a la dimensión dirección en un nivel medio; por otro lado, el 31,8% de ellos, representados por 21 colaboradores, indicaron que la dirección está en un nivel alto; finalmente, el 12,1% de los encuestados, equivalente a 8 trabajadores, señalaron que el nivel de dirección es bajo en la municipalidad Mocupana.

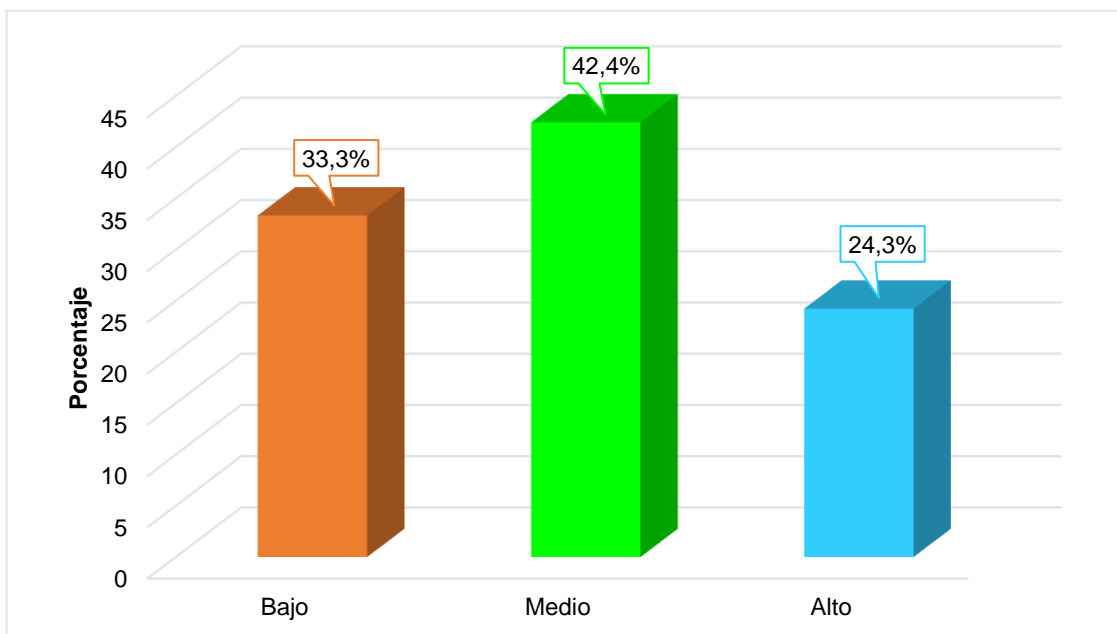
**Tabla 13**

*Control*

	N	%
Bajo	22	33,3
Medio	28	42,4
Alto	16	24,3

**Figura 6**

*Control*



**Nota.** En la Tabla 12 y la Figura 5, se observó que el 42,4% de los encuestados, es decir, 28 trabajadores de la municipalidad Mocupana, indicaron a la dimensión control en un nivel medio; por otro lado, el 33,3% de ellos, representados por 22 colaboradores, señalaron que el control se encuentra en un nivel bajo; finalmente, el 24,3% de los encuestados, equivalente a 16 trabajadores, manifestaron que el nivel de control es alto en la municipalidad Mocupana.

### 1.1.1. Análisis descriptivo con baremos – Objetivo específico 2

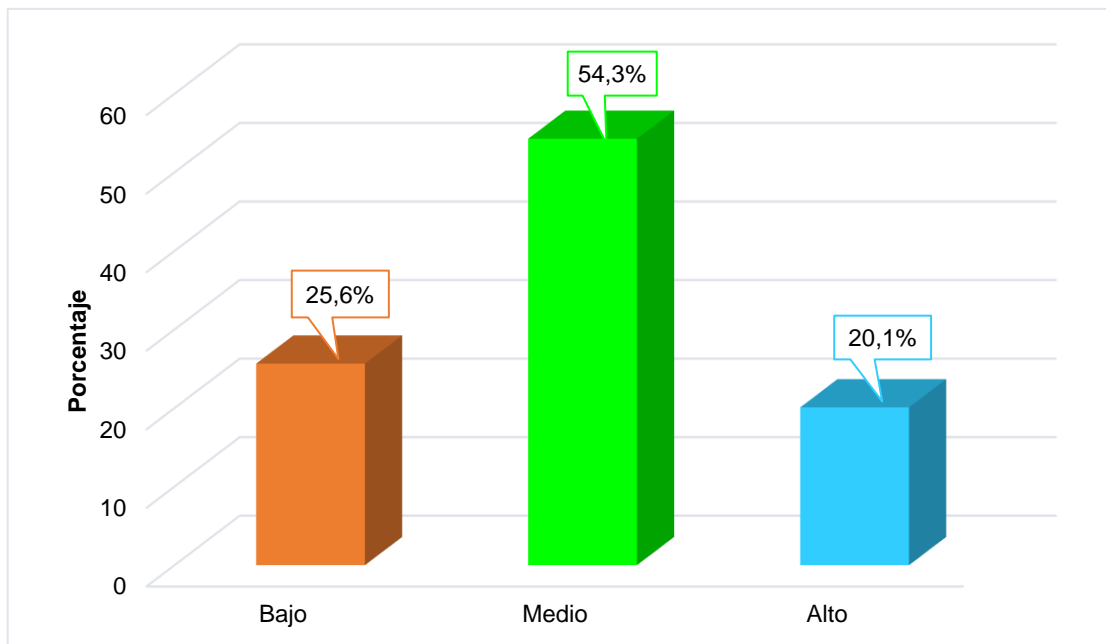
**Tabla 14**

*Calidad de atención*

	N	%
Bajo	69	25,6
Medio	146	54,3
Alto	54	20,1

**Figura 7**

*Calidad de atención*



**Nota.** Respecto a la tabla 13 y la figura 6, se evidenció que el 54,3% de los encuestados, es decir, 146 usuarios, consideraron que la calidad de atención en la municipalidad Mocupana es de nivel medio; por otro lado, el 25,6% de los usuarios, representados por 69 personas, indicaron que la calidad de atención es de nivel bajo; finalmente, el 20,1% de los encuestados, equivalente a 54 usuarios, señalaron que la calidad de atención es alta en la municipalidad Mocupana.



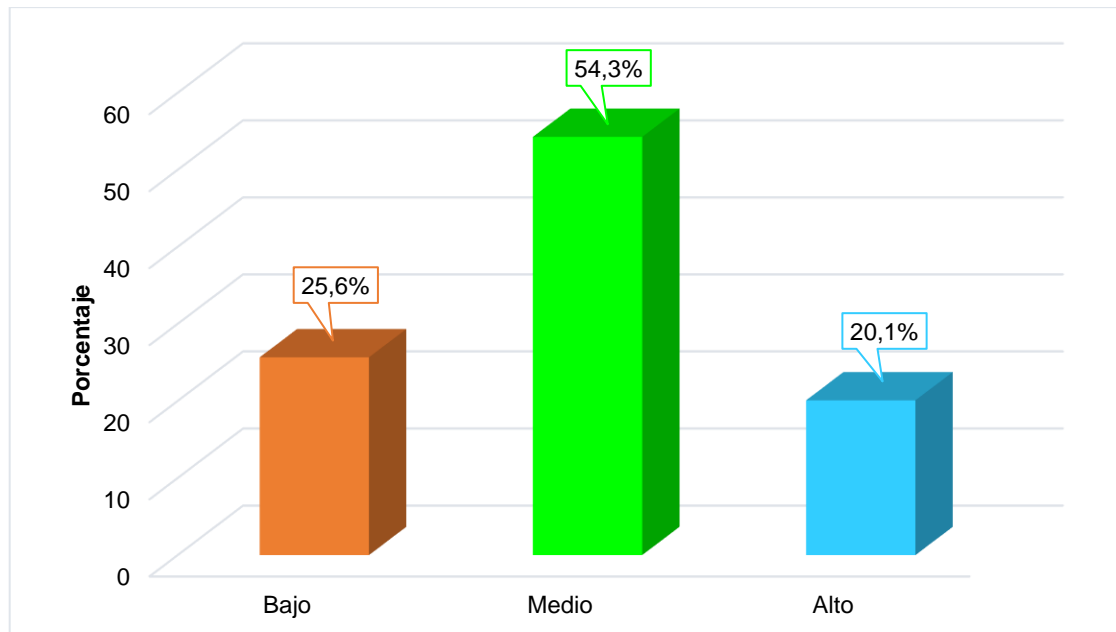
**Tabla 15**

*Elementos tangibles*

	N	%
Bajo	69	25,6
Medio	146	54,3
Alto	54	20,1

**Figura 8**

*Elementos tangibles*



**Nota.** Respecto a la tabla 14 y la figura 7, se evidenció que el 54,3% de los encuestados, es decir, 146 usuarios, consideraron que los elementos tangibles en la municipalidad Mocupana es de nivel medio; por otro lado, el 25,6% de los usuarios, representados por 69 personas, indicaron un nivel bajo; finalmente, el 20,1% de los encuestados, equivalente a 54 usuarios, señalaron que los elementos tangibles son de nivel alto en la municipalidad Mocupana.

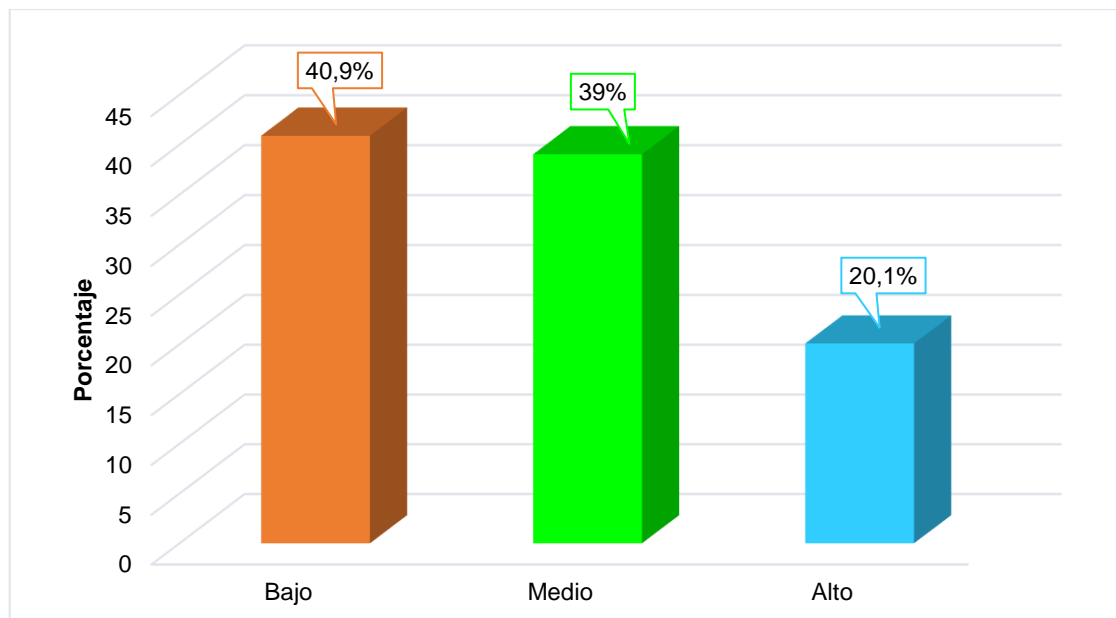
**Tabla 16**

*Fiabilidad*

	N	%
Bajo	110	40,9
Medio	105	39,0
Alto	54	20,1

**Figura 9**

*Fiabilidad*



**Nota.** Respecto a la tabla 15 y la figura 8, se evidenció que el 40,9% de los encuestados, es decir, 110 usuarios, consideraron que la fiabilidad en la municipalidad Mocupana es de nivel bajo; por otro lado, el 39,0% de los usuarios, representados por 105 personas, indicaron que la fiabilidad está en un nivel medio; finalmente, el 20,1% de los encuestados, equivalente a 54 usuarios, señalaron que la fiabilidad es de nivel alto en la municipalidad Mocupana.

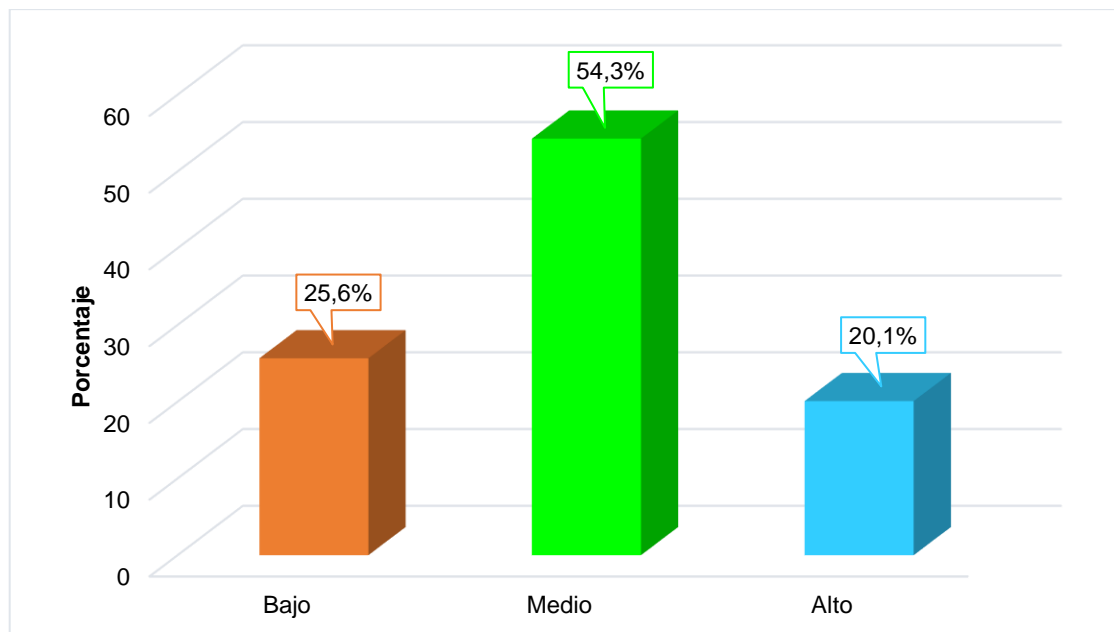
**Tabla 17**

*Capacidad de respuesta*

	N	%
Bajo	69	25,6
Medio	146	54,3
Alto	54	20,1

**Figura 10**

*Capacidad de respuesta*



**Nota.** Respecto a la tabla 16 y la figura 9, se evidenció que el 54,3% de los encuestados, es decir, 146 usuarios, consideraron que la capacidad de respuesta en la municipalidad Mocupana es de nivel medio; por otro lado, el 25,6% de los usuarios, representados por 69 personas, indicaron que la capacidad de respuesta está en un nivel bajo; finalmente, el 20,1% de los encuestados, equivalente a 54 usuarios, señalaron que la capacidad de respuesta es de nivel alto en la municipalidad Mocupana.

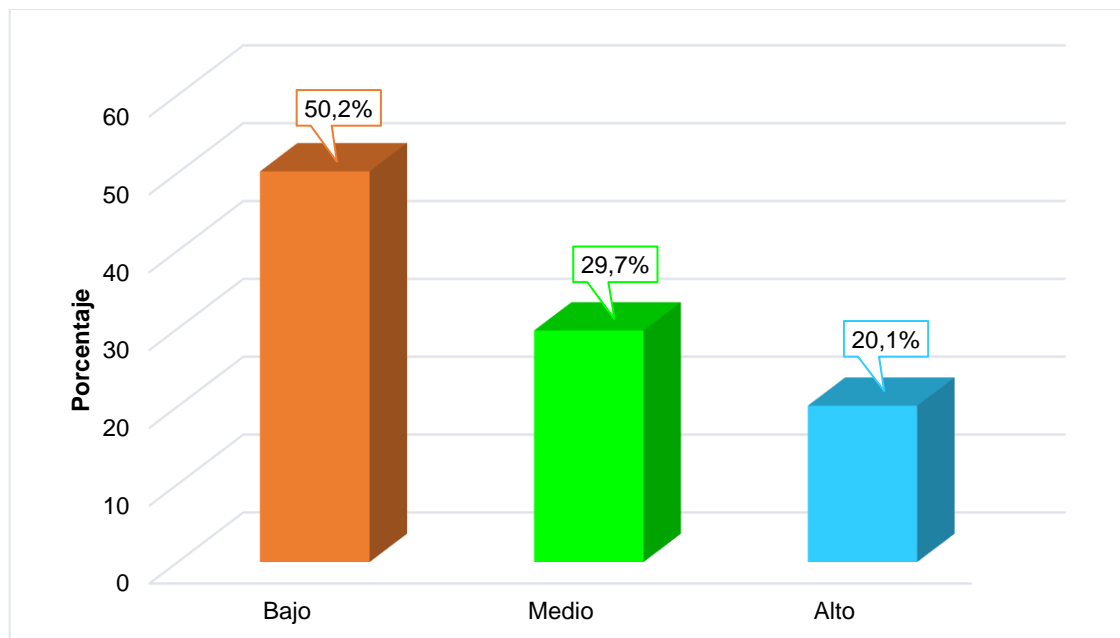
**Tabla 18**

*Seguridad*

	N	%
Bajo	135	50,2
Medio	80	29,7
Alto	54	20,1

**Figura 11**

*Seguridad*



**Nota.** Respecto a la tabla 17 y la figura 10, se evidenció que el 50,2% de los encuestados, es decir, 135 usuarios, consideraron que la dimensión de seguridad en la municipalidad Mocupana es de nivel bajo; por otro lado, el 29,7% de los usuarios, representados por 80 personas, indicaron que la seguridad está en un nivel medio; finalmente, el 20,1% de los encuestados, equivalente a 54 usuarios, señalaron que la seguridad es de nivel alto en la municipalidad Mocupana.

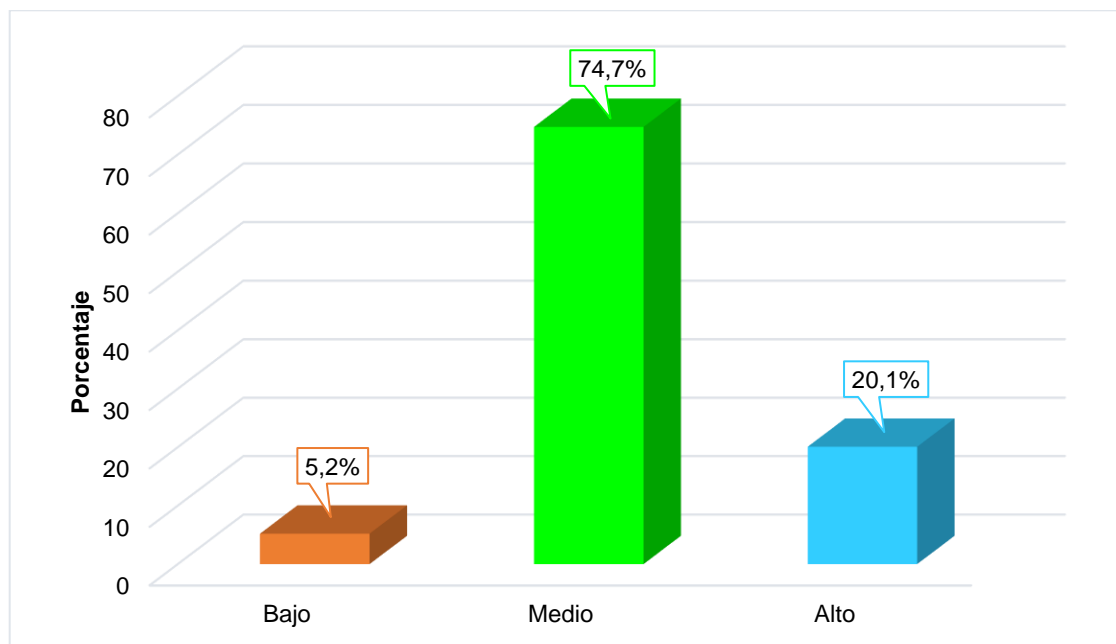
**Tabla 19**

*Empatía*

	N	%
Bajo	14	5,2
Medio	201	74,7
Alto	54	20,1

**Figura 12**

*Empatía*



**Nota.** Respecto a la tabla 18 y la figura 11, se evidenció que el 74,7% de los encuestados, es decir, 201 usuarios, consideraron que la dimensión de empatía en la municipalidad Mocupana es de nivel medio; por otro lado, el 5,2% de los usuarios, representados por 14 personas, indicaron que la empatía está en un nivel bajo; finalmente, el 20,1% de los encuestados, equivalente a 54 usuarios, señalaron que la empatía es de nivel alto en la municipalidad Mocupana.

### 3.1.2. Análisis inferencial: Objetivo específico 3

Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la municipalidad distrital de Lagunas Mocupe 2021

#### 3.1.2.1. Prueba de normalidad

**Tabla 20**

*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	,157	66	,000	,904	66	,000
Organización	,138	66	,003	,934	66	,002
Dirección	,138	66	,003	,945	66	,006
Control	,224	66	,000	,901	66	,000
Calidad de atención	,206	269	,000	,882	269	,000

**Nota.** Conforme al análisis realizado y presentado en la tabla 17, se llevó a cabo la prueba de normalidad utilizando Smirnov debido a la superioridad de 50 encuestados; de tal manera, los resultados para las dimensiones de la gestión administrativa y el constructo calidad de atención, arrojaron una significancia menores a 0,05 respectivamente, indicando que los datos no siguen una distribución normal y son considerados no paramétricos; por lo tanto, se justificó el uso del coeficiente Rho de Spearman en el análisis de estas variables.

### 3.1.2.2. Contrastación de hipótesis general

**H1:** La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas Mocupe 2021

**H0:** La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas Mocupe 2021

**Tabla 21**

*Correlación entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención*

			Gestión administrativa	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,943**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,943**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	269

**Nota.** En la tabla 20, se observó una correlación significativa alta entre los constructos, con una Rho de 0,943 y un valor de significancia de 0,000, respaldando la H1, existiendo una conexión significativa entre el constructo gestión administrativa con la calidad de atención a los usuarios en el municipio Mocupano.

### 3.1.2.3. Contrastación de hipótesis específicas

**Tabla 22**

*Correlación entre la Planificación y la Calidad de atención*

		Planificación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Planificación		
		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,928**
	N	.	,000
		66	66
Calidad de atención			
		Coeficiente de correlación	,928**
		Sig. (bilateral)	1,000
	N	,000	.
		66	269

**Nota.** En la tabla 21, se observó una correlación significativa alta entre los constructos, con una Rho de 0,928 y un valor de significancia de 0,000, respaldando la H1, existiendo una conexión significativa entre la planificación con la calidad de atención a los usuarios en el municipio Mocupano.



**Tabla 23***Correlación entre la Organización y la Calidad de atención*

			Organización	Calidad de atención
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,928**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,928**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	269

**Nota.** En la tabla 22, se observó una correlación significativa alta entre los constructos, con una Rho de 0,928 y un valor de significancia de 0,000, respaldando la H1, existiendo una conexión significativa entre la organización con la calidad de atención a los usuarios en el municipio Mocupano.

**Tabla 24***Correlación entre la Dirección y la Calidad de atención*

		Dirección	Calidad de atención
Rho de	Dirección	1,000	,931**
			,000
	N	66	66
Spearman	Calidad de atención	,931**	1,000
		,000	.
	N	66	269

**Nota.** En la tabla 23, se observó una correlación significativa alta entre los constructos, con una Rho de 0,931 y un valor de significancia de 0,000, respaldando la H1, existiendo una conexión significativa entre la dirección con la calidad de atención a los usuarios en el municipio Mocupano.

**Tabla 25***Correlación entre el Control y la Calidad de atención*

		Control	Calidad de atención
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	,920**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	66
Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	269

**Nota.** En la tabla 21, se observó una correlación significativa alta entre los constructos, con una Rho de 0,928 y un valor de significancia de 0,000, respaldando la H1, existiendo una conexión significativa entre el control con la calidad de atención a los usuarios en el municipio Mocupano.

### 3.2. Discusión

Los hallazgos obtenidos en relación al objetivo general, se observó una correlación significativa alta con una Rho de 0,943 y un valor de significancia de 0,000, respaldando la H1, existiendo una conexión significativa entre el constructo gestión administrativa con la calidad de atención a los usuarios en el municipio Mocupano. Este hallazgo se asemeja con la indagación de Paredes (2020) donde obtuvo una correlación moderada estadísticamente significativa con un Rho 0.894 y un p valor 0.000, concluyendo que una eficiente gestión administrativa contribuye al mejoramiento de la calidad de servicio de los usuarios en el hospital de Baba. Asimismo, tiene similitud con la indagación de Bustamante (2021) donde se obtuvo una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa con un Rho 0.318 y una significancia de 0.017, concluyendo que una eficiente administración contribuye al mejoramiento de la calidad de atención en el centro de salud Chotano.

Respecto al primer objetivo específico, donde se obtuvo que el 42,4% de los encuestados, es decir, 28 trabajadores de la municipalidad Mocupana, situaron a la gestión administrativa en un nivel medio, a causa de la falta de coordinación entre las diferentes áreas de la municipalidad, así como a la escasa capacitación del personal en procesos administrativos modernos. Este hallazgo se asemeja con la indagación de Rizzo (2021) donde se obtuvo un nivel regular del constructo gestión administrativa en un 62,5% en un hospital Ecuatoriano ubicado en Baba. Asimismo, tiene coincidencia con la indagación de Aliaga y Alcas (2021) donde obtuvieron un nivel regular del constructo gestión administrativa en un 46,7% de un hospital Limeño. Respecto a ello, la teoría de Barrutia y Egoavil (2020) indican que la gestión administrativa implica las acciones destinadas a organizar, planificar, supervisar y dirigir los recursos de una entidad para alcanzar los propósitos de forma efectiva y eficiente.

Dentro de ello está la dimensión planificación, donde se obtuvo que el 42,4% de los encuestados, es decir, 28 trabajadores de la municipalidad Mocupana, consideraron a la dimensión planificación en un nivel medio, a causa de la ausencia de un plan estratégico integral y actualizado, y a la falta de participación de los diferentes departamentos en la definición de objetivos claros. Este hallazgo se asemeja con la indagación de Torres (2020) donde se mostró un nivel medio en la planificación en un 74%, de una entidad pública Trujillana. Por otro lado, es contradictorio con la indagación de Soncco (2021) donde se evidenció un nivel alto en la planificación en un 67%, de una comisaría de Reque. Respecto a ello, la teoría de Córdova et al. (2022) indican que la planificación implica la definición de los propósitos organizacionales y el establecimiento de las estrategias, acciones y recursos necesarios para alcanzarlos, minimizando riesgos y asegurando que las actividades se alineen con las metas establecidas.

Asimismo, la dimensión organización, se obtuvo que el 50 % de los encuestados, es decir, 33 trabajadores de la municipalidad Mocupana, señalaron a la dimensión organización en un nivel medio, a causa de una estructura organizativa poco clara y la inexistencia de roles y responsabilidades definidos. Este hallazgo se asemeja con la indagación de Sánchez (2020) donde se obtuvo un nivel regular del constructo organización en un 68% de un municipio Trujillano. Por otro lado, es contradictorio con la indagación de Aliaga y Alcas (2021) donde obtuvieron un nivel alto en la organización en un 46,7% de un hospital Limeño. Respecto a ello, la teoría de Bazurto et al. (2021) indican que la organización implica la disposición sistemática de recursos y tareas dentro de la empresa para maximizar la eficiencia, el cual incluye la creación de un marco estructural que define cómo se dividirán y coordinarán las actividades para cumplir con los objetivos de la planificación.

Además, la dimensión dirección, se obtuvo que el 56,1% de los encuestados, es decir, 37 trabajadores de la municipalidad Mocupana, consideraron a la dimensión

dirección en un nivel medio, debido a la falta de liderazgo claro y a la escasa motivación del personal. Este hallazgo se asemeja con la indagación de Rizzo (2021) donde se obtuvo un nivel regular del constructo dirección en un 62,5% de un hospital Ecuatoriano ubicado en Baba. Por otro lado, es contradictorio con la indagación de Soncco (2021) donde se evidenció un nivel alto en el constructo dirección en un 67%, de una comisaría de Reque. Respecto a ello, la teoría de Barrutia y Egoavil (2020) indican que la dirección implica liderar y motivar a los colaboradores de la compañía para lograr los propósitos establecidos, incluyendo la comunicación óptima y la orientación del personal hacia el cumplimiento de las metas, asegurando el alineamiento con la visión organizacional.

De tal manera, la dimensión control, se obtuvo que el 42,4% de los encuestados, es decir, 28 trabajadores de la municipalidad Mocupana, indicaron a la dimensión control en un nivel medio, debido a la falta de mecanismos adecuados para monitorear y evaluar el desempeño de los procesos administrativos. Este hallazgo se asemeja con la indagación de Torres (2020) donde se mostró un nivel medio en el constructo control en un 71%, de una entidad pública Trujillana. Por otro lado, es contradictorio con la indagación de Aliaga y Alcas (2021) donde obtuvieron un nivel alto en el constructo control en un 46,7% de un hospital Limeño. Respecto a ello, la teoría de Córdova et al. (2022) indica que el control implica verificar si las actividades de la organización se están ejecutando según lo planeado, permitiendo identificar y corregir errores, el cual asegura la conformidad con los estándares y la consecución de los propósitos de manera efectiva.

Respecto al segundo objetivo específico, se obtuvo que el 54,3% de los encuestados, es decir, 146 usuarios, consideraron que la calidad de atención en la municipalidad Mocupana es de nivel medio, debido a la sobrecarga de trabajo en algunas áreas clave, la falta de personal capacitado y la infraestructura inadecuada para la atención al público. Este hallazgo se asemeja con la indagación de Delgado

(2021) donde se obtuvo un nivel regular en el constructo calidad de atención en un 62.3% de un hospital Chiclayano. Asimismo, tiene coincidencia con la indagación de Aliaga y Alcas (2021) donde obtuvieron un nivel medio en el constructo calidad de atención en un 46,7% de un hospital Limeño. Respecto a ello, la teoría de Quesada (2021) indica que la calidad de atención implica la consistencia y efectividad con la que una entidad responde a las inquietudes y necesidades de sus consumidores, el cual involucra la cortesía, rapidez, resolución de deficiencias y asegurar que el cliente se sienta valorado y escuchado en cada punto de contacto.

Dentro de ello, está la dimensión elementos tangibles, donde se obtuvo que el 54,3% de los encuestados, es decir, 146 usuarios, consideraron que los elementos tangibles en la municipalidad Mocupana es de nivel medio, debido al estado de deterioro de las instalaciones y la insuficiencia de equipamiento tecnológico, lo que impacta en la percepción de calidad por parte de los usuarios. Este hallazgo se asemeja con la indagación de Torres (2020) donde se mostró un nivel medio en el constructo tangibilidad en un 66%, de una entidad pública Trujillana. Asimismo, tiene coincidencia con la indagación de Delgado (2021) donde se obtuvo un nivel regular del constructo tangibles en un 68.1% de un hospital Chiclayano. Respecto a ello, la teoría de Olvera y Castillo (2020) indican que los elementos tangibles implican la presentación visible del servicio, que incluye desde la limpieza y modernidad de las instalaciones hasta la apariencia y profesionalismo del personal.

Asimismo, la dimensión fiabilidad, se obtuvo que el 40,9% de los encuestados, es decir, 110 usuarios, consideraron que la fiabilidad en la municipalidad Mocupana es de nivel bajo, debido a la inconsistencia en la atención de los usuarios y la falta de cumplimiento en los tiempos prometidos para la entrega de trámites o servicios. Este hallazgo se asemeja con la indagación de Sánchez (2020) donde se obtuvo un nivel regular del constructo fiabilidad en un 56% de un municipio Trujillano. Por otro lado, es contradictorio con la indagación de Soncco (2021) donde se evidenció un nivel alto en

el constructo fiabilidad en un 60%, de una comisaría de Reque. Respecto a ello, la teoría de Quesada (2021) indica que la fiabilidad implica la consistencia y precisión en la entrega del servicio, donde la empresa demuestra ser digna de confianza al cumplir con los compromisos asumidos.

Además, la dimensión capacidad de respuesta, se obtuvo que el 54,3% de los encuestados, es decir, 146 usuarios, consideraron que la capacidad de respuesta en la municipalidad Mocupana es de nivel medio, a causa de la lentitud en la resolución de problemas y la falta de una estrategia clara para atender emergencias o solicitudes urgentes, generando insatisfacción en los usuarios, quienes sienten que sus demandas no son atendidas de manera oportuna. Este hallazgo se asemeja con la indagación de Soncco (2021) donde se evidenció un nivel regular en el constructo capacidad de respuesta en un 73%, de una comisaría de Reque. Asimismo, tiene coincidencia con la indagación de Torres (2020) donde se mostró un nivel medio en el constructo capacidad de respuesta en un 74%, de una entidad pública Trujillana. Respecto a ello, la teoría de Olvera y Castillo (2020) indican que la capacidad de respuesta implica la prontitud y eficacia con la que se presta el servicio, enfocándose en la habilidad de la organización para reaccionar adecuadamente ante las necesidades del consumidor.

De tal manera, la dimensión seguridad, se obtuvo que el 50,2% de los encuestados, es decir, 135 usuarios, consideraron que la dimensión de seguridad en la municipalidad Mocupana es de nivel bajo, debido a la falta de protocolos claros para proteger la confidencialidad de la información y la percepción de un ambiente inseguro en las instalaciones. Este hallazgo se asemeja con la indagación de Delgado (2021) donde se obtuvo un nivel regular del constructo seguridad en un 38.4% de un hospital Chiclayano. Asimismo, tiene coincidencia con la indagación de Sánchez (2020) donde se obtuvo un nivel regular del constructo seguridad en un 56% de un municipio Trujillano. Respecto a ello, la teoría de Jiménez et al. (2019) indican que la seguridad



implica la habilidad de la empresa para generar confianza y transmitir profesionalismo, garantizando la confidencialidad y el manejo seguro de la información del consumidor.

Por consiguiente, la dimensión empatía, se obtuvo que el 74,7% de los encuestados, es decir, 201 usuarios, consideraron que la dimensión de empatía en la municipalidad Mocupana es de nivel medio, debido a la falta de atención personalizada y a la percepción de que el personal no demuestra suficiente interés en las necesidades específicas de cada usuario. Este hallazgo se asemeja con la indagación de Torres (2020) donde se mostró un nivel medio en el constructo empatía en un 77%, de una entidad pública Trujillana. Por otro lado, es contradictorio con la indagación de Soncco (2021) donde se evidenció un nivel alto en el constructo empatía en un 57%, de una comisaría de Reque. Respecto a ello, la teoría de Quesada (2021) indica que la empatía implica la atención personalizada y el esfuerzo de la empresa por entender y satisfacer las necesidades específicas de cada cliente, demostrando comprensión y consideración.

Respecto al tercer objetivo específico mediante el análisis inferencial, en la dimensión planificación, se obtuvo una correlación significativa alta, con una Rho de 0,928 y un valor de significancia de 0,000, respaldando la H1, existiendo una conexión significativa entre la planificación con la calidad de atención a los usuarios en el municipio Mocupano. Este hallazgo se asemeja con la indagación de Herrera (2021) donde se evidenció una correlación positiva entre la planificación con el constructo calidad de atención con un Rho 0.706 y una significancia de 0.000, concluyendo que una eficaz planificación contribuye al mejoramiento de la calidad de atención de los pacientes de un hospital Ferreñafano. Por otro lado, es contradictorio con la indagación de Ruiz (2021) donde se percibió una correlación baja entre la planificación con el constructo calidad de atención con un Rho 0.191 y una significancia de 0.287, concluyendo a la aceptación de la hipótesis nula, siendo la no existencia de relacionamiento entre los constructos en el ministerio de justicia Chiclayano.

Asimismo, en la dimensión organización, se obtuvo una correlación significativa alta entre los constructos, con una Rho de 0,928 y un valor de significancia de 0,000, respaldando la H1, existiendo una conexión significativa entre la organización con la calidad de atención a los usuarios en el municipio Mocupano. Este hallazgo se asemeja con la indagación de Mendoza (2021) donde se evidenció una correlación moderada entre la organización con el constructo calidad de atención con un Rho 0.464 y una significancia de 0.001, concluyendo que una eficaz organización contribuye al mejoramiento de la calidad de atención de los usuarios en la Diresa de Piura. Asimismo, tiene coincidencia con la indagación de Barrutia y Egoavil (2020) donde se percibió una correlación positiva entre la organización con el constructo calidad de servicio con un Rho 0.701 y una significancia de 0.000, concluyendo a la aceptación de la hipótesis alterna, siendo la existencia de relacionamiento entre los constructos de la entidad pública Colombiana.

Además, en la dimensión dirección, se obtuvo una correlación significativa alta entre los constructos, con una Rho de 0,931 y un valor de significancia de 0,000, respaldando la H1, existiendo una conexión significativa entre la dirección con la calidad de atención a los usuarios en el municipio Mocupano. Este hallazgo se asemeja con la indagación de Paredes (2020) donde se evidenció una correlación significativa positiva entre la dirección con el constructo calidad de servicio con un Rho 0.853 y una significancia de 0.000, concluyendo que una eficaz dirección contribuye al mejoramiento en la calidad de servicio en la universidad Ecuatoriana. Asimismo, tiene coincidencia con la indagación de Sánchez (2020) donde se percibió una correlación positiva entre la dirección con el constructo calidad de atención con un Rho 0.546 y una significancia de 0.000, concluyendo a la aceptación de la hipótesis alterna, siendo la existencia de relacionamiento entre los constructos en el centro de empleo Lambayecano.

Por consiguiente, en la dimensión control, se obtuvo una correlación significativa alta entre los constructos, con una Rho de 0,928 y un valor de significancia de 0,000, respaldando la H1, existiendo una conexión significativa entre el control con la calidad de atención a los usuarios en el municipio Mocupano. Este hallazgo se asemeja con la indagación de Herrera (2021) donde se evidenció una correlación positiva entre el control con el constructo calidad de atención con un Rho 0.654 y una significancia de 0.000, concluyendo que un eficaz control contribuye al mejoramiento de la calidad de atención de los pacientes de un hospital Ferreñafano. Asimismo, tiene coincidencia con la indagación de Mendoza (2021) donde se evidenció una correlación moderada entre la organización con el constructo calidad de atención con un Rho 0.394 y una significancia de 0.001, concluyendo a la aceptación de la hipótesis alterna, siendo la existencia de relacionamiento entre los constructos de la Diresa de Piura.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

- Primero, se concluye la existencia de una conexión estadísticamente positiva alta entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en el Municipio de Lagunas Mocupe, con una correlación Rho 0,943 y un p valor 0,000, aceptándose la H1, significando que cuando la gestión administrativa es eficiente, se refleja en una mejora significativa en la calidad de atención brindada a los usuarios del municipio.
- Segundo, el nivel de gestión administrativa en el Municipio de Lagunas Mocupe presenta un nivel medio, con un 42,4% de los trabajadores situando este aspecto en dicha categoría, debiéndose a la deficiencia en la planificación estratégica, una organización interna poco clara, la falta de liderazgo efectivo, y un control insuficiente sobre las actividades diarias, afectando el desempeño general de la municipalidad Mocupana - Lagunas.
- Tercero, el nivel de calidad de atención brindado a los usuarios del Municipio de Lagunas Mocupe se sitúa en un nivel medio, con un 54,3% de los encuestados posicionando este aspecto en dicha categoría, debiéndose a deficiencias de infraestructura, insuficiente capacitación del personal, baja capacidad de respuesta ante las necesidades de los usuarios, y una percepción negativa de la seguridad y fiabilidad del servicio.
- Cuarto, existe una conexión significativa alta entre las dimensiones de la gestión administrativa (planificación, organización, dirección, y control) y la calidad de atención a los usuarios, con un Rho de 0.928, 0.928, 0.931, 0.920, y un p valor inferior al 0,05, dando la aceptación de la H1, evidenciando que una mejora en cada uno de estos aspectos de la gestión administrativa influye positivamente en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios de la municipalidad Mocupana - Lagunas.

## 4.2. Recomendaciones

- Primero, se recomienda desarrollar un plan de acción estratégico que incluya la definición clara de objetivos y metas específicas a corto, mediano y largo plazo, el cual debe estar basado en un diagnóstico participativo que incluya la voz de los empleados y ciudadanos, facilitando así una alineación eficaz de los esfuerzos administrativos y garantizando que sean medibles mediante indicadores de desempeño predefinidos que permitan supervisar el avance y la efectividad de las acciones.
- Segundo, se recomienda crear un programa integral de capacitación para el personal, que abarque habilidades de liderazgo, trabajo en equipo y atención al cliente, implementándose en etapas con evaluaciones trimestrales para determinar el progreso de los trabajadores, para lograr un mejor entendimiento de los roles y responsabilidades, así como una mayor motivación y compromiso por parte del personal.
- Tercero, para mejorar la atención al usuario, se recomienda realizar una revisión exhaustiva de los procesos actuales de atención dentro de la municipalidad, con la finalidad de simplificarlos y ajustarlos a las necesidades de los ciudadanos, el cual se debe establecerse estándares de respuesta y atención que se puedan evaluar mediante encuestas de satisfacción periódicas, garantizando que la información sobre servicios sea clara y accesible en todas las instalaciones.
- Cuarto, se recomienda implementar un sistema de reconocimiento para los empleados que muestren un desempeño excepcional en la atención al público, que incluya incentivos tangibles que favorezcan la moral y la satisfacción laboral, así como un mecanismo para recibir y actuar en base a la retroalimentación de los ciudadanos, lo que permitirá ajustar continuamente los servicios ofrecidos y responder a las expectativas de la comunidad de manera efectiva.

## REFERENCIAS

- Aliaga, S., & Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *Innova Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Altamirano, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60878/Altamirano\\_PVP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60878/Altamirano_PVP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Revista Boletín Redipe*, 7(2), 122-149. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis, guía para la elaboración*. Arequipa: Biblioteca Nacional del Perú. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales\\_ProyectoDeTesis\\_libro.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf)
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1ra. Edición ed.). Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional de Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Grupo Editorial Patria.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abu-so/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abu-so/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bao, C., Armas, M., Gutierrez, M., Bardales, R., Corcino, F., & Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Per. *Gaceta Científica*, 104-125.  
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Barrutia, I., & Egoavil, J. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio de una entidad pública*. Instituto Latinoamericano de Altos Estudios - ILAE.  
<https://libroselectronicos.ilae.edu.co/index.php/ilae/catalog/view/340/768/1541>
- Bazurto, Y., Lucio, W., Flores, M., & Bravo, M. (2021). Metodología cualitativa para evaluar la relación entre la gestión administrativa y la gestión académica en instituciones de educación superior. *ECA Sinergia*, 12(1), 14-26.  
[https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v12i1.2910](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i1.2910)
- Beeri, I. (2021). Lack of reform in Israeli local government and its impact on modern developments in public management. *Invited Regional Report*, 23(1), 1-15.  
<https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1823138>
- Bustamante, Z. (2021). *Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el centro de salud de Tacabamba - Chota*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73036/Bustamante\\_CZK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73036/Bustamante_CZK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. 1era Ed.: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.  
<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>

- Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Municipal management, levels of perception and reliance: the case for the Chachapoyas district, Amazonas (Perú) 2019. *Academo*, 7(2), 157-164. <http://scielo.iics.una.py/pdf/academo/v7n2/2414-8938-academo-7-02-157.pdf>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina*, 4(2), 898-913. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Córdova, J., García, N., Víctor, P., & Merino, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(3), 1-11. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28071865020>
- Delgado, E. (2021). *Estrategias de gestión administrativa para la calidad de servicio en el Hospital Las Mercedes, Chiclayo*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78090/Delgado\\_SEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78090/Delgado_SEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores, C., & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina*, 4(2), 1226-1240. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.150](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150)
- Flores, C., & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina*, 4(2), 1226-1240. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.150](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150)
- Gallardo, E. (2018). *Metodología de la Investigación* (1 ed.). Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Gore, R. (2021). Ensuring the ordinary: Politics and public service in municipal primary care in India. *Social Science and Medicine*, 283(1), 1-9. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0277953621004561/pdf?crsol=1&r=8c4c4302bc689549&ts=1726609301120&rtype=https&vrr=UKN&redir=UK>



N&redir\_fr=UKN&redir\_arc=UKN&vhash=UKN&host=d3d3LnNjaWVuY2VkaXJlY3QuY29t&tsoh=d3d3LnNjaWVuY2VkaXJlY3QuY29t

- Guba, E. (1981). Criterios de credibilidad en la investigación naturalista. *En la enseñanza: su teoría y su práctica* AKAL, 29(2), 148-165.  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25301w/s4\\_criteriosdecredibilidad.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25301w/s4_criteriosdecredibilidad.pdf)
- Herrera, K. (2021). *Gestión administrativa y atención al paciente ambulatorio del Hospital Referencial Ferreñafe*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73037/Herrera\\_PKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73037/Herrera_PKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huanca, J., Morales, C., Zela, C., & Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 479-498. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159>
- Jiménez, M., Hernández, J., & Luna, A. (2019). Calidad del servicio como generador de valor en microempresas: Caso La Jiribilla. *ECA Sinergia*, 10(3), 85-94.  
[https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v10i3.1835](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i3.1835)
- Kalinichenko, L., Urzha, O., Admskaya, L., Evstratova, T., & Medvedeva, N. (2021). The national base of the president and system digitalization. *Source Municipal Management In Russia*, 9(3), 1-12.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8108863>
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 24-31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Luna, J., & Luna, M. (2021). La gestión administrativa municipal. Una aproximación conceptual. *Formación Docente*, 1(1), 1-15.  
[https://www.researchgate.net/publication/358001299\\_La\\_Gestion\\_Administrativa\\_Municipal\\_Una\\_aproximacion\\_Conceptual](https://www.researchgate.net/publication/358001299_La_Gestion_Administrativa_Municipal_Una_aproximacion_Conceptual)

- Mendoza, A. (2021). *Gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la Diresa Piura, 2021*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83493/Mendoza\\_IAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83493/Mendoza_IAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morles, J. (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 5(17), 55-64. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968429004>
- Naji, M., Albuainain, A., Ali, K., & Ferdous, A. (2021). The implications of total quality management for the department of municipal affairs and transport quality in the UAE. *Political Science Studies*, 5(1), 1-12. <https://oapub.org/soc/index.php/EJPSS/article/view/1181>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Colombia: Ediciones de la U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abu-so/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abu-so/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Olvera, K., & Castillo, D. (2020). Análisis de la Calidad del Servicio en Control Escolar de una IES. *Conciencia Tecnológica*, 1(60), 1-11. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715007>
- Paniagua, F., & Condori, P. (2018). *Investigación científica en educación*. Industria Gráfica Maxcolor S.A.C. <https://www.aacademica.org/cporfirio/5>
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. [Tesis posgrado, Universidad

- Técnica de Ambato]. Repositorio institucional UTA.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Universidad & Empresa*, 23(41), 1-42. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187269734002>
- Ramos, I. (2020). *La calidad de servicio y la gestión administrativa en una unidad educativa del Cantón Valencia Los Ríos, Ecuador*. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54459/Ramos\\_CIM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54459/Ramos_CIM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivera, J., Araya, L., Ganga, F., Torres, J., & Sánchez, F. (2021). Análisis bibliométrico de la investigación en calidad de servicio. *Interciencia*, 46(11), 404-415.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33969826002>
- Rizzo, J. (2021). *La gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios del Hospital básico del cantón Baba perteneciente al Ecuador*. [Tesis posgrado, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio institucional UNEMI.  
<https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/6544/Jordy%20Gabriel%20Rizzo%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, S. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio de Justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por Covid-19*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68688/Ruiz\\_LSI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68688/Ruiz_LSI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45849/S%c3%a1nchez\\_RJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45849/S%c3%a1nchez_RJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, J. (2020). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31953/S%c3%a1nchez\\_CJC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31953/S%c3%a1nchez_CJC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Soncco, A. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68570/Soncco\\_MAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68570/Soncco_MAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Torres, G. (2021). Administrative management and quality of service in the staff of the urban development area of the District Municipality of Breña, Lima Peru 2020. *Polo del Conocimiento*, 2112-2132. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i8>

Torres, J. (2020). Fiabilidad de las escalas: interpretación y limitaciones del Alfa de Cronbach. *Researchgate*, 1(1), 1-9. <https://n9.cl/b9ass>

Torres, L. (2020). *Administración I*. Klik soluciones educativas. [https://doi.org/https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n\\_I/b1o7EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=gesti%C3%B3n+administrativa+%2B+libro&printsec=frontcover](https://doi.org/https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n_I/b1o7EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=gesti%C3%B3n+administrativa+%2B+libro&printsec=frontcover)

Torres, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49686/Torres\\_MLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49686/Torres_MLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zamora, M., Serrano, F., & Martínez, M. (2020). Validez de contenido del modelo didáctico P-VIRC (preguntar-ver, interpretar, recorrer, contar) mediante el juicio de expertos. *Formación universitaria*, 13(3), 43-54. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000300043>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Tabla 26**

*Matriz de Consistencia*

<b>Título:</b> La gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas - 2021					
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas Mocupe 2021?	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas 2021</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Identificar el nivel de gestión administrativa en la municipalidad distrital de Lagunas 2021</p> <p>Establecer el nivel de calidad de atención brindado a los usuarios por la municipalidad distrital de Lagunas 2021</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la municipalidad distrital de Lagunas 2021</p>	<p>H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas 2021</p> <p>H0: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas 2021</p>	<p>Gestión administrativa</p> <p>Calidad de atención</p>	Planificación	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: No - Experimental</p> <p>Población: 66 colaboradores y 900 usuarios</p> <p>Muestra: 66 colaboradores y 269 usuarios</p>
				Organización	
				Dirección	
				Control	
				Fiabilidad	
				Capacidad de respuesta	
				Seguridad	
				Empatía	
				Elementos tangibles	

## Anexo 2: Formato del cuestionario

**Tabla 27**

*Instrumento de la Variable Independiente*

### **CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Estimado(a) colaborador, le invitamos a participar en esta encuesta que valdrá para cuantificar la gestión administrativa de la Municipalidad de Lagunas Mocupe; asimismo, le aseguramos que su participación es completamente confidencial y anónima, cuyos resultados se presentarán únicamente en forma tabulada.

Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración.

**Escala:** 5.-Totalmente de acuerdo (TA), 4.-De Acuerdo (DA), 3.-Indiferente (I), 2.-En Desacuerdo (ED), 1.- Totalmente en Desacuerdo (TD)

N°	Ítems	TA	DA	I	ED	TD
		5	4	3	2	1
<b>Planificación</b>						
1	Los objetivos del municipio están claramente definidos y son comprendidos por todos los trabajadores					
2	Los recursos para cumplir con los planes establecidos son asignados de forma eficiente y adecuada					
3	Están involucrados en el procedimiento de planificación de la municipalidad					
4	Los planes de la municipalidad prevén adecuadamente posibles obstáculos y establecen estrategias para superarlos					
<b>Organización</b>						
5	La estructura organizacional de la municipalidad está bien definida, con roles y responsabilidades claras					
6	Existe una buena coordinación y comunicación entre los diferentes departamentos de la municipalidad					
7	Las tareas se asignan de manera equitativa y acorde a las capacidades de los trabajadores					

8	Dispone de los recursos necesarios (tecnología, materiales, personal) para realizar su trabajo de manera efectiva					
<b>Dirección</b>						
9	Los líderes de la municipalidad guían y motivan adecuadamente al personal para alcanzar los objetivos					
10	La comunicación entre los líderes y los trabajadores es clara y efectiva					
11	La municipalidad maneja y resuelve los conflictos entre los trabajadores de manera justa y eficiente					
12	Reconocen y motivan adecuadamente el desempeño de los colaboradores					
<b>Control</b>						
13	El desempeño de los trabajadores y los proyectos es monitoreado de manera adecuada					
14	La municipalidad evalúa correctamente los resultados de sus actividades en comparación con los objetivos planificados					
15	La retroalimentación dentro de la municipalidad es efectiva y se utiliza para mejorar continuamente					
16	En la municipalidad se cumple con las normas, políticas y regulaciones internas y externas de manera adecuada					



**Tabla 28***Instrumento de la Variable Dependiente***CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN**

Estimado(a) usuario, le invitamos a participar en esta encuesta que valdrá para cuantificar la calidad de atención por parte de la Municipalidad de Lagunas Mocupe; asimismo, le aseguramos que su participación es completamente confidencial y anónima, cuyos resultados se presentarán únicamente en forma tabulada.

Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración.

**Escala:** 5.-Totalmente de acuerdo (TA), 4.-De Acuerdo (DA), 3.-Indiferente (I), 2.-En Desacuerdo (ED), 1.- Totalmente en Desacuerdo (TD)

N°	Ítems	TA	DA	I	ED	TD
		5	4	3	2	1
<b>Elementos Tangibles</b>						
1	El estado de las instalaciones de la municipalidad es óptimo en términos de limpieza, orden y comodidad					
2	La apariencia y presentación del personal de la municipalidad reflejan profesionalismo					
3	La municipalidad cuenta con los recursos y equipos necesarios para brindarle un buen servicio					
4	La señalización en las instalaciones y la claridad de los documentos proporcionados por la municipalidad son adecuadas para que comprenda los servicios ofrecidos					
<b>Fiabilidad</b>						
5	El municipio cumple con los plazos establecidos para la entrega de trámites y servicios solicitados					
6	La información proporcionada es precisa y sin errores					
7	La calidad del servicio que ofrece la municipalidad es consistente					
8	Se cumplen puntualmente los compromisos de acuerdo a lo acordado					

<b>Capacidad de Respuesta</b>					
9	La rapidez con la que se atienden sus solicitudes o consultas es la adecuada				
10	El personal está siempre dispuesto a ayudarle cuando lo necesita				
11	Se resuelve sus problemas o dudas de manera efectiva y rápida				
12	Se responde con rapidez y eficiencia a sus solicitudes o trámites que requieren atención inmediata				
<b>Seguridad</b>					
13	El personal posee los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para atenderle correctamente				
14	La municipalidad maneja su información personal de manera segura y confidencial				
15	El trato del personal de la municipalidad es cortés y amable				
16	La comunicación con el personal es clara y comprensible				
<b>Empatía</b>					
17	La municipalidad le ofrece un trato personalizado, adaptando el servicio a sus necesidades específicas				
18	El personal entiende y atiende sus necesidades específicas				
19	Se tiene la flexibilidad necesaria para ofrecer soluciones personalizadas a sus necesidades				
20	Los servicios del municipio son totalmente accesibles en términos de ubicación, horarios y medios de comunicación				

**Anexo 03:** Validación del cuestionario

**Tabla 29**

*Validación del instrumento del Experto N° 1*

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Martin Elier García Sinti
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Gestión Pública
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Magister
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	7 años en sector público
	<b>CARGO</b>	Asistente administrativo y de campo
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> La gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas - 2021		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	- Alvarez Melendez Doraliza Evelin - Chancafe Castro Jack Jesus
<b>3.2</b>	<b>ESCUELA PROFESIONAL</b>	Administración
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario ( X )
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p><u>GENERAL:</u> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas 2021</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u> a) Identificar el nivel de gestión administrativa en la municipalidad distrital de Lagunas 2021 b) Establecer el nivel de calidad de atención brindado a los usuarios por la municipalidad distrital de Lagunas 2021 c) Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios por la municipalidad distrital de Lagunas 2021</p>
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA (VARIABLE INDEPENDIENTE)</b>		
<b>N°</b>	<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
01	Los objetivos del municipio están claramente definidos y son comprendidos por todos los trabajadores <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
02	Los recursos para cumplir con los planes establecidos son asignados de forma eficiente y adecuada <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
03	Están involucrados en el procedimiento de planificación de la municipalidad <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....

04	Los planes de la municipalidad prevén adecuadamente posibles obstáculos y establecen estrategias para superarlos <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
05	La estructura organizacional de la municipalidad está bien definida, con roles y responsabilidades claras <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
06	Existe una buena coordinación y comunicación entre los diferentes departamentos de la municipalidad <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
07	Las tareas se asignan de manera equitativa y acorde a las capacidades de los trabajadores <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
08	Dispone de los recursos necesarios (tecnología, materiales, personal) para realizar su trabajo de manera efectiva <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
09	Los líderes de la municipalidad guían y motivan adecuadamente al personal para alcanzar los objetivos <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
10	La comunicación entre los líderes y los trabajadores es clara y efectiva <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
11	La municipalidad maneja y resuelve los conflictos entre los trabajadores de manera justa y eficiente <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
12	Reconocen y motivan adecuadamente el desempeño de los colaboradores <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
13	El desempeño de los trabajadores y los proyectos es monitoreado de manera adecuada <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....

14	La municipalidad evalúa correctamente los resultados de sus actividades en comparación con los objetivos planificados <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
15	La retroalimentación dentro de la municipalidad es efectiva y se utiliza para mejorar continuamente <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
16	En la municipalidad se cumple con las normas, políticas y regulaciones internas y externas de manera adecuada <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		<b>A ( 16 ) D ( )</b>
<b>COMENTARIOS GENERALES:</b>		
<b>OBSERVACIONES:</b>		
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN (VARIABLE DEPENDIENTE)</b>		
<b>Nº</b>	<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
01	El estado de las instalaciones de la municipalidad es óptimo en términos de limpieza, orden y comodidad <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
02	La apariencia y presentación del personal de la municipalidad reflejan profesionalismo <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
03	La municipalidad cuenta con los recursos y equipos necesarios para brindarle un buen servicio <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
04	La señalización en las instalaciones y la claridad de los documentos proporcionados por la municipalidad son adecuadas para que comprenda los servicios ofrecidos <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
05	El municipio cumple con los plazos establecidos para la entrega de trámites y servicios solicitados <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....

06	<p>La información proporcionada es precisa y sin errores</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
07	<p>La calidad del servicio que ofrece la municipalidad es consistente</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
08	<p>Se cumplen puntualmente los compromisos de acuerdo a lo acordado</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
09	<p>La rapidez con la que se atienden sus solicitudes o consultas es la adecuada</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
10	<p>El personal está siempre dispuesto a ayudarle cuando lo necesita</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
11	<p>Se resuelve sus problemas o dudas de manera efectiva y rápida</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
12	<p>Se responde con rapidez y eficiencia a sus solicitudes o trámites que requieren atención inmediata</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
13	<p>El personal posee los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para atenderle correctamente</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
14	<p>La municipalidad maneja su información personal de manera segura y confidencial</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
15	<p>El trato del personal de la municipalidad es cortés y amable</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>

16	La comunicación con el personal es clara y comprensible <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
17	La municipalidad le ofrece un trato personalizado, adaptando el servicio a sus necesidades específicas <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
18	El personal entiende y atiende sus necesidades específicas <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
19	Se tiene la flexibilidad necesaria para ofrecer soluciones personalizadas a sus necesidades <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
20	Los servicios del municipio son totalmente accesibles en términos de ubicación, horarios y medios de comunicación <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( 20 ) D ( )
<b>COMENTARIOS GENERALES:</b>		
<b>OBSERVACIONES:</b>		



  
Lic. Adm. Mdo. Martín Eliezer García Sinti  
RUGUC N° 10906

**Juez Experto:** Martín Eliezer García Sinti

**Colegiatura:** N° 10906

**DNI:** 70242895

**Tabla 30**

Validación del instrumento del Experto N° 2

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Mercedes Aracely Pejerrey Aspillaga
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciada en administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Gestión administrativa
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Magister
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	6 años en el sector privado
	<b>CARGO</b>	Asistente administrativo y jefatura
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> La gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas - 2021		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	- Alvarez Melendez Doraliza Evelin - Chancafe Castro Jack Jesus
<b>3.2</b>	<b>ESCUELA PROFESIONAL</b>	Administración
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario ( X )
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<u>GENERAL:</u> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas 2021  <u>ESPECÍFICOS:</u> d) Identificar el nivel de gestión administrativa en la municipalidad distrital de Lagunas 2021 e) Establecer el nivel de calidad de atención brindado a los usuarios por la municipalidad distrital de Lagunas 2021 f) Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios por la municipalidad distrital de Lagunas 2021
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 ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA (VARIABLE INDEPENDIENTE)</b>		
<b>N°</b>	<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
01	Los objetivos del municipio están claramente definidos y son comprendidos por todos los trabajadores <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
02	Los recursos para cumplir con los planes establecidos son asignados de forma eficiente y adecuada <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
03	Están involucrados en el procedimiento de planificación de la municipalidad <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....



04	Los planes de la municipalidad prevén adecuadamente posibles obstáculos y establecen estrategias para superarlos <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
05	La estructura organizacional de la municipalidad está bien definida, con roles y responsabilidades claras <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
06	Existe una buena coordinación y comunicación entre los diferentes departamentos de la municipalidad <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
07	Las tareas se asignan de manera equitativa y acorde a las capacidades de los trabajadores <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
08	Dispone de los recursos necesarios (tecnología, materiales, personal) para realizar su trabajo de manera efectiva <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
09	Los líderes de la municipalidad guían y motivan adecuadamente al personal para alcanzar los objetivos <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
10	La comunicación entre los líderes y los trabajadores es clara y efectiva <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
11	La municipalidad maneja y resuelve los conflictos entre los trabajadores de manera justa y eficiente <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
12	Reconocen y motivan adecuadamente el desempeño de los colaboradores <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
13	El desempeño de los trabajadores y los proyectos es monitoreado de manera adecuada <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....

14	La municipalidad evalúa correctamente los resultados de sus actividades en comparación con los objetivos planificados <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
15	La retroalimentación dentro de la municipalidad es efectiva y se utiliza para mejorar continuamente <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
16	En la municipalidad se cumple con las normas, políticas y regulaciones internas y externas de manera adecuada <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		<b>A ( 16 ) D ( )</b>
<b>COMENTARIOS GENERALES:</b>		
<b>OBSERVACIONES:</b>		
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN (VARIABLE DEPENDIENTE)</b>		
<b>Nº</b>	<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
01	El estado de las instalaciones de la municipalidad es óptimo en términos de limpieza, orden y comodidad <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
02	La apariencia y presentación del personal de la municipalidad reflejan profesionalismo <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
03	La municipalidad cuenta con los recursos y equipos necesarios para brindarle un buen servicio <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
04	La señalización en las instalaciones y la claridad de los documentos proporcionados por la municipalidad son adecuadas para que comprenda los servicios ofrecidos <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
05	El municipio cumple con los plazos establecidos para la entrega de trámites y servicios solicitados <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....

06	<p>La información proporcionada es precisa y sin errores</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
07	<p>La calidad del servicio que ofrece la municipalidad es consistente</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
08	<p>Se cumplen puntualmente los compromisos de acuerdo a lo acordado</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
09	<p>La rapidez con la que se atienden sus solicitudes o consultas es la adecuada</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
10	<p>El personal está siempre dispuesto a ayudarle cuando lo necesita</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
11	<p>Se resuelve sus problemas o dudas de manera efectiva y rápida</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
12	<p>Se responde con rapidez y eficiencia a sus solicitudes o trámites que requieren atención inmediata</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
13	<p>El personal posee los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para atenderle correctamente</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
14	<p>La municipalidad maneja su información personal de manera segura y confidencial</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
15	<p>El trato del personal de la municipalidad es cortés y amable</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>

16	La comunicación con el personal es clara y comprensible <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
17	La municipalidad le ofrece un trato personalizado, adaptando el servicio a sus necesidades específicas <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
18	El personal entiende y atiende sus necesidades específicas <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
19	Se tiene la flexibilidad necesaria para ofrecer soluciones personalizadas a sus necesidades <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
20	Los servicios del municipio son totalmente accesibles en términos de ubicación, horarios y medios de comunicación <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( 20 ) D ( )
<b>COMENTARIOS GENERALES:</b>		
<b>OBSERVACIONES:</b>		



**Juez Experto:** Mercedes Aracely

Pejerrey Aspillaga

**Colegiatura:** N° 11405

**DNI:** 44228169

**Tabla 31**

Validación del instrumento del Experto N° 3

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Angelica Eliana Zarate Oliva
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciada en administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Dirección y gestión del talento humano
	<b>GRADO ACADEMICO</b>	Magister
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	13 Años
	<b>CARGO</b>	Supervisora líneas especializadas
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> La gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas - 2021		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	- Alvarez Melendez Doraliza Evelin - Chancafe Castro Jack Jesus
<b>3.2</b>	<b>ESCUELA PROFESIONAL</b>	Administración
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario ( X )
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<u>GENERAL:</u> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas 2021  <u>ESPECÍFICOS:</u> g) Identificar el nivel de gestión administrativa en la municipalidad distrital de Lagunas 2021 h) Establecer el nivel de calidad de atención brindado a los usuarios por la municipalidad distrital de Lagunas 2021 i) Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios por la municipalidad distrital de Lagunas 2021
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 ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA (VARIABLE INDEPENDIENTE)</b>		
<b>N°</b>	<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
01	Los objetivos del municipio están claramente definidos y son comprendidos por todos los trabajadores <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
02	Los recursos para cumplir con los planes establecidos son asignados de forma eficiente y adecuada <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
03	Están involucrados en el procedimiento de planificación de la municipalidad <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....

04	Los planes de la municipalidad prevén adecuadamente posibles obstáculos y establecen estrategias para superarlos <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
05	La estructura organizacional de la municipalidad está bien definida, con roles y responsabilidades claras <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
06	Existe una buena coordinación y comunicación entre los diferentes departamentos de la municipalidad <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
07	Las tareas se asignan de manera equitativa y acorde a las capacidades de los trabajadores <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
08	Dispone de los recursos necesarios (tecnología, materiales, personal) para realizar su trabajo de manera efectiva <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
09	Los líderes de la municipalidad guían y motivan adecuadamente al personal para alcanzar los objetivos <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
10	La comunicación entre los líderes y los trabajadores es clara y efectiva <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
11	La municipalidad maneja y resuelve los conflictos entre los trabajadores de manera justa y eficiente <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
12	Reconocen y motivan adecuadamente el desempeño de los colaboradores <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
13	El desempeño de los trabajadores y los proyectos es monitoreado de manera adecuada <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....

14	La municipalidad evalúa correctamente los resultados de sus actividades en comparación con los objetivos planificados <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
15	La retroalimentación dentro de la municipalidad es efectiva y se utiliza para mejorar continuamente <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
16	En la municipalidad se cumple con las normas, políticas y regulaciones internas y externas de manera adecuada <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		<b>A ( 16 ) D ( )</b>
<b>COMENTARIOS GENERALES:</b>		
<b>OBSERVACIONES:</b>		
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN (VARIABLE DEPENDIENTE)</b>		
<b>N°</b>	<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
01	El estado de las instalaciones de la municipalidad es óptimo en términos de limpieza, orden y comodidad <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
02	La apariencia y presentación del personal de la municipalidad reflejan profesionalismo <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
03	La municipalidad cuenta con los recursos y equipos necesarios para brindarle un buen servicio <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
04	La señalización en las instalaciones y la claridad de los documentos proporcionados por la municipalidad son adecuadas para que comprenda los servicios ofrecidos <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
05	El municipio cumple con los plazos establecidos para la entrega de trámites y servicios solicitados <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....

06	<p>La información proporcionada es precisa y sin errores</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
07	<p>La calidad del servicio que ofrece la municipalidad es consistente</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
08	<p>Se cumplen puntualmente los compromisos de acuerdo a lo acordado</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
09	<p>La rapidez con la que se atienden sus solicitudes o consultas es la adecuada</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
10	<p>El personal está siempre dispuesto a ayudarle cuando lo necesita</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
11	<p>Se resuelve sus problemas o dudas de manera efectiva y rápida</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
12	<p>Se responde con rapidez y eficiencia a sus solicitudes o trámites que requieren atención inmediata</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
13	<p>El personal posee los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para atenderle correctamente</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
14	<p>La municipalidad maneja su información personal de manera segura y confidencial</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>
15	<p>El trato del personal de la municipalidad es cortés y amable</p> <p><b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A ( x ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ..... .....</p>



16	La comunicación con el personal es clara y comprensible <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
17	La municipalidad le ofrece un trato personalizado, adaptando el servicio a sus necesidades específicas <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
18	El personal entiende y atiende sus necesidades específicas <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
19	Se tiene la flexibilidad necesaria para ofrecer soluciones personalizadas a sus necesidades <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
20	Los servicios del municipio son totalmente accesibles en términos de ubicación, horarios y medios de comunicación <b>Categorías:</b> 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS: ..... .....
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( 20 ) D ( )
<b>COMENTARIOS GENERALES:</b>		
<b>OBSERVACIONES:</b>		

**Juez Experto:** Angelica Eliana Zarate Oliva  
**Colegiatura** N° 09669  
**DNI:** 46310781

Anexo 04: Carta de aceptación de la institución para la recolección de datos

Figura 13

Carta de Aceptación

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS - MOCUPE**  
RUC: N° 20162213254

**LAGUNAS MOCUPE**  
Unidos por un Servicio de Calidad, con Calidad

«Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia»

Lagunas, 26 de noviembre del 2021

**CARTA N°015 -2021- MDLM/RR. HH.**

**MG. CARLA ANGELICA REYES REYES**  
DIRECTORA DE EAP DE ADMINISTRACION

**ASUNTO: ACEPTACION DE PERMISO Y APOYO EN INVESTIGACION**

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludo en nombre de la Municipalidad Distrital de Lagunas - Mocupe, que visto el documento de referencia, en el cual solicita el permiso y apoyo para la investigación de los estudiantes:

**ALVAREZ MELENDEZ, DORALIZA EVELIN DNI 72076291**  
**CHANCAFE CASTRO, JACK JESUS DNI 76345649**

Por lo tanto, hacemos de su conocimiento que los estudiantes antes mencionados han sido admitidos para realizar su respectiva investigación en esta entidad.

Sin otro asunto en particular me despido de Ud.

**Atentamente,**

  
Municipalidad Distrital de Lagunas - Mocupe  
Dirección Ejecutiva de Administración  
Jefe de EAP de Administración

Jr. Lima N° 456 - Mocupe Tradicional  
Secretariageneral.mdlm@gmail.com 967 083 269

## Anexo 05: Resolución de aprobación del proyecto de investigación

### Figura 14

#### Resolución del proyecto de investigación



#### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 1004-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 10 de noviembre de 2021.

#### VISTO:

El Oficio N°0288-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 10 de noviembre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, donde solicita la aprobación de los Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Investigación I – Sec. A y eL-A, período académico 2021-II, de la EAP de Administración, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, y;

#### CONSIDERANDO:

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

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

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

#### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los Proyectos de Tesis, de los estudiantes del Curso de Investigación I, Sec. A y eL-A, período 2021-II, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

#### REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



**Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo**  
Decana (e)  
Facultad de Ciencias Empresariales



**Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales**  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES  
074 481610 - 074 481632  
CAMPUS USS  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1004-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	ALVAREZ MELENDEZ DORALIZA EVELIN	LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	CHANCAFE CASTRO JACK JESUS		
2	BALAREZO GUEVARA ANA TERESA DE JESUS	CALIDAD Y EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA B TIEM CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	HOYOS ZULOETA BRANDON ALI		
3	CASTILLO GONZALES MANUEL GERARDO	MARKETING RELACIONAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA EDIPESA S.A. CHICLAYO - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	CESPEDES CENTURION ELSA YADIRA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO EN EL DISTRITO DE POMALCA - CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	GRANDA TUMES DAVMARI LISZETH		
5	DIAZ DAVILA MADELEYNE	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMAHUACA - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	FACUNDO RAMIREZ ROSA ISELA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN CAMIONETAS RURALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	RUIZ RUIZ LOIDA NOEMI		
7	GOMEZ MIRANDA FRANCESCO GRAZIANI	EL SISTEMA LOGÍSTICO Y EL PROCESO DE ALMACENAMIENTO EN LA EMPRESA SODIMAC CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	MALPARTIDA ITURREGUI MARCELA DE FATIMA	PLAN DE NEGOCIO PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA D'BELLUS S.A CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	MERA CABALLERO BRITANIA	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA CLÍNICA DEL CÁNCER S.A.C. CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	MIRES CARRANZA RODOLFO DANIEL	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO DE LA MUNICIPALIDAD DE PIMENTEL - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	TORRES CORREA IRWIN STEVE		
11	MURO MAYANGA MARIO MARTIN	SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	ORTIZ DAVILA OMAR ALEXANDER	MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA MARCA DE LA EMPRESA ST EXPRESS S.A.C. CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PUPUCHE DELGADO NAHOMY DALESKA		
13	REYES SUPLIHUICHE JAIR ALONSO	LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1004-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
14	TAPIA PRECIADO RAQUEL SUGEY	LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMPANY ELECTRIC S.A.C. - TUMÁN, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	TORRES EDQUEN VICTOR MANUEL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMUNICACIÓN INTERNA DENTRO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	VASQUEZ DURAN KEVIN ANDERSON	GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACION CON EL CONTROL PATRIMONIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	BALLENA MILLÁN JENY BEL DELGADO BUSTAMANTE TEONILA	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL COLEGIO PERÚ BIRF - FERREÑAFE 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	IPANAQUE FERNANDEZ FELICITA DIANA	LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA EL TUMI - FILIAL CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	MUÑOZ TORRES WILDER ALEX	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA EJECUCIÓN DEL GASTO CORRIENTE EN LA MUNICIPALIDAD JOSÉ LEONARDO ORTIZ - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	ORTIZ VILLALOBOS ALFONSO	EL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTOS MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYALTI 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	VEGA SALAZAR SHEYLA LIZBETH	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE CASSINELLI - SUCURSAL CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**  
074 481610 - 074 481632  
**CAMPUS USS**  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



**Anexo 07: T1 (Licencia de uso)**

**Figura 15**

*Licencia de Uso*

	<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:	1 de 1

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: **La gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas - 2021**, elaborado por los estudiantes Alvarez Melendez Doraliza Evelin con DNI 72076291 y Chancafe Castro Jack Jesus con DNI 76345649.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 15%, 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, 18 de octubre del 2024



**Dr. García Yovera Abraham José**

**Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública**

**DNI N° 80270538**

**Anexo 08:** Fotos de aplicación de la encuesta

**Figura 16**

*Encuesta al personal administrativo*



**Figura 17**

*Encuesta a los colaboradores de la municipalidad*



**Figura 18**

*Encuesta al personal administrativo*



**Figura 19**

*Encuesta al personal de la municipalidad*





**Figura 20**

*Encuesta al personal administrativo*



**Figura 21**

*Encuesta al usuario de Mocupe*



## Anexo 9: Reporte de similitud

### Figura 22

#### Reporte de similitud

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>La gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de L</b>	<b>Alvarez Melendez, Doraliza Evelin Chanc afe Castro, Jack Jesus</b>
RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
<b>13573 Words</b>	<b>76091 Characters</b>
RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>66 Pages</b>	<b>276.3KB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Oct 15, 2024 11:33 AM GMT-5</b>	<b>Oct 15, 2024 11:34 AM GMT-5</b>

#### ● 15% de similitud general

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

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 0% 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

**Anexo 10:** Acta de originalidad

**Figura 23**

*Acta de originalidad*

	<b>ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN</b>	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	17/10/2024
		Hoja:	1 de 1

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: **La gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas - 2021**, elaborado por los estudiantes Alvarez Melendez Doraliza Evelin con DNI 72076291 y Chancafe Castro Jack Jesus con DNI 76345649.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 15%, 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, 18 de octubre del 2024



**Dr. García Yovera Abraham José**

**Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública**

**DNI N° 80270538**