



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Plan de mejora para la calidad de atención en la Gerencia de
Desarrollo Urbano de una municipalidad provincial de
Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Alvan Rubio, Sara Elisa (ORCID: 0000-0001-9241-6991)

ASESOR:

Dr. Centurion Larrea, Angel Johel (ORCID: 0000-0002-7169-7680)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios y a mis padres que desde el cielo guían mi camino y gracias por permitirme cumplir mis objetivos trazados, ahora sí me siento cada día fortalecida.

A mis hijos Eduardo, Grover y Angui, por estar siempre a mi lado, quienes son mi motor, para salir adelante.

Agradecimiento

A mi asesor, Dr. Angel Johel Centurion Larrea, por orientarnos, ser constante y apoyarnos en la elaboración de la presente tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
VIII. PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Nivel de calidad de atención</i>	19
Tabla 2 <i>Dimensión de confiabilidad</i>	20
Tabla 3 <i>Dimensión Responsabilidad</i>	21
Tabla 4 <i>Dimensión Garantía</i>	22
Tabla 5 <i>Dimensión Empatía</i>	23

Índice de figuras

Figura 1 <i>Diseño de investigación</i>	16
Figura 2 <i>Diseño de propuesta</i>	32

Resumen

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general diseñar un plan de mejora para contribuir a la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad provincial lambayecana, la metodología de estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo de diseño no experimental, en una población conformada por 80 participantes, a quienes por intermedio de una encuesta se les aplicó un cuestionario de las variables en estudio, cuyo valor de confiabilidad fue 0.951. Se obtuvo como resultado principal la situación de la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano muestra altos niveles de mala calidad, estando por encima del 50%, teniendo como principales causas, la falta de empatía, demora en la atención y escaso apoyo en otros requerimientos. En esa línea de ideas, finalmente se concluye que, el objetivo general de la presente investigación es diseñar un plan para desarrollar y coadyuvar a fortalecer, mejorar y elevar la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano de una municipalidad provincial de Lambayeque, la cual fue validada por el juicio de expertos y cuya finalidad es mejorar el proceso de atención y dar solución al problema encontrado.

Palabras clave: Plan de mejora, calidad de atención, empatía, confiabilidad

Abstract

The general objective of this research work was to design an improvement plan to contribute to the quality of public service in the Urban Development Management, of a Lambayeque provincial municipality, the study methodology was of a basic type, with a quantitative approach of non-experimental design, in a population made up of 80 participants, to whom a questionnaire of the variables under study was applied through a survey, whose reliability value was 0.951. The main result was the situation of the quality of care for the public in the Urban Development Management shows high levels of poor quality, being above 50%, having as main causes, the lack of empathy, delay in attention and little support in other requirements. In this line of ideas, it is finally concluded that the general objective of this research is to design a plan to develop and help strengthen, improve and raise the quality of customer service in the Urban Development Management of a provincial municipality of Lambayeque, which was validated by expert judgment and whose purpose is to improve the care process and provide a solution to the problem found.

Keywords: Words of improvement, quality of care, empathy and reliability.

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio se relaciona con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que en el 2015 aprobó la Agenda 2030. En específico, aporta al objetivo 16, el mismo que representa la promoción de sociedad inclusivas, pacíficas y justas, esto ya que se busca brindar una atención de calidad a los usuarios de una municipalidad de Lambayeque, lo cual se relaciona con una línea de responsabilidad social universitaria, pues con ello se permitirá fortalecer la democracia, ciudadanía y cultura de paz. En esta perspectiva, la satisfacción de la calidad al usuario por parte de la comuna municipal, es fundamental para la relación que se establezca entre ellos, sin embargo, no siempre se da como debiera. En cambio, el bajo impacto de la calidad del servicio y la falta de contacto entre el urbano y la institución pública, es lo que causa la desaprobación en esta relación (Norma Técnica N°001-2019-PCM-SGP). En ese sentido en el presente trabajo se aborda dicha problemática.

A nivel mundial, se presenta una problemática relacionada con el servicio público en Namibia, donde la calidad del servicio o la forma de atención en las instalaciones públicas se están deteriorando. Los servicios públicos en Namibia generalmente se caracterizan por una baja eficiencia y falta de prestación de servicios, junto con una distribución inadecuada de la riqueza, un crecimiento económico deficiente y altos niveles de pobreza. Un servicio deficiente también genera protestas no deseadas que podrían haberse evitado si se hubiera prestado más atención a mejorar el desempeño administrativo en calidad de servicio (Palmer, 2019). Para el Centro para la Gestión del Desarrollo Latinoamericano citado por Mayorga (2018) señala que el gobierno de la ciudad, al igual que la administración pública, es un medio para lograr que el estado logre mejores resultados para sus ciudadanos, convirtiéndose en un programa de sistema flexible e integrado de resultados de búsqueda, capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Sin embargo, en los últimos años, la calidad de los servicios públicos que brindan las municipalidades ha creado brechas sociales de desigualdad social, todo esto se refleja en el descontento de las personas. Por

lo tanto, la calidad de la atención social se logrará atendiendo a los diferentes organismos y las normas vigentes en los mismos. Sin embargo, el liderazgo de los gobiernos de las ciudades en diferentes países no puede brindar a los ciudadanos servicios de alta calidad. De lo expuesto, se tiene que el 53% de la población latinoamericana cree que la administración municipal es incapaz de responder a los grandes problemas de la sociedad, lo que indica la necesidad de la población de fortalecer gobiernos capaces de satisfacer sus necesidades. Según Guaigua (2019), la percepción de la ciudadanía de Tungurahua, Ecuador, sobre la gestión administrativa, encontró un bajo nivel de calidad de atención, en la misma forma se observa en el Centro de Políticas del Estado. Asimismo, se ha determinado que las necesidades que solicitaron los ciudadanos y el nivel de confianza, han disminuido.

Según el Instituto Nacional de Estadística del Perú existen 1.643 municipios en el Perú que están orientados a la gestión directa y autónoma de los recursos, posibilitando nuevas políticas y servicios de vivienda, industria, turismo, salud, ecología, por su mayor relación con la población; sin embargo, existen insuficiencias, sobre todo en zonas remotas y aisladas, con menos presupuesto y personal con baja formación administrativa, lo que genera descontento en la población, demostrando la calidad del reconocimiento público que son de bajo interés. Además, se tiene una serie de quejas enviadas continuamente al Primer Ministro por la ciudadanía por una mala administración de las instituciones públicas del Estado, en su mayoría no resuelven sus quejas o no fueron revisadas dentro del plazo estipulado. Del mismo modo, la administración está conformada por leyes y reglas, que en muchos casos, violan los principios normativos y los derechos de los usuarios, otro aspecto de la mala calidad de servicio que la mayoría de los administradores no están capacitados, no tienen la creatividad para crear energía, muy baja productividad, perjudicando directamente a los usuarios (Velásquez, 2018).

Este problema no es ajeno a las comunidades lambayecanas, donde en las últimas décadas, estos eventos no han cambiado, la administración no responde las expectativas de los usuarios, incluso identifican quejas sobre la

atención del usuario, por ejemplo, cuando las instrucciones son necesarias de acuerdo con ciertos requisitos, son destinado a una mala orientación o cuando se requiere cualquier procedimiento de acuerdo a ley, y no tiene una explicación razonable del retraso específico, como se puede observar, esto son los malos efectos administrativos de la municipalidad, quizás en una gestión deficiente, en diferentes niveles, son causadas por una mala planificación administrativa.

Desde esta perspectiva, el problema se plantea en los siguientes términos: ¿De qué manera un plan de mejora contribuirá a la calidad de atención en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad provincial de Lambayeque, 2022? Se justifica socialmente por cuanto pretende proponer un plan de mejora de servicio y calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana. Por lo cual, se justifica en la práctica porque, si, se demuestra la propuesta del plan de mejora de atención al público, se ha logrado sentar las bases para una próxima investigación propositiva, teniendo en cuenta la estadística descriptiva e inferencial; ya que en la práctica conllevará a plantear lineamientos estratégicos para obtener una administración eficiente.

Por otro lado, se tiene en cuenta los objetivos de la investigación: Objetivo general: Diseñar un plan de mejora para contribuir a la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana, 2022. Así, mismo se estableció los objetivos específicos: Diagnosticar la situación de la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, Determinar las características del Plan de mejora que contribuya la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana. Validar la propuesta de Plan de mejora que contribuya la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana. Asimismo, se plantea como hipótesis de la investigación: El plan de mejora propuesto contribuirá a la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este acápite se revisan los antecedentes de estudio, las bases teóricas y los principales conceptos de la investigación. En ese sentido se asume un posicionamiento crítico para fundamentar la perspectiva que ha tomado la investigadora.

A nivel internacional se tiene a Rocca (2018) en su trabajo de investigación se propuso valorar el horizonte de complacencia de los administrados de la asistencia de la oficina de obras particulares de la municipalidad de Berisso; por otro lado, la investigación es de nivel exploratoria y de enfoque cuantitativo, para el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario, modelo SERVQUAL sirvió para determinar el grado de satisfacción de los administrados conformados por una muestra de 250 personas. En conclusión, se refiere que los administrados se hallan descontentos en el orden del 40% con respecto a la administración municipal. Para la tesis de Parada (2018), donde su finalidad fue proponer un plan de mejora para mejorar la calidad de atención de los ciudadanos bolivianos en una municipalidad de San Andrés. En esta investigación se utilizó la metodología cuantitativa de tipo explicativo – propositivo, con una población de 187 usuarios de la municipalidad y 10 funcionarios. El autor concluye que, existe una mala calidad de atención, y esto se debe a que los funcionario se sienten seguro de su puesto de trabajo y que la fiscalización y quejas no se efectivizan, adicionando que en muchos casos el funcionario no brinda sus datos.

En investigaciones nacionales se cita a Villanueva (2022) con el objetivo de proponer un modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca; desarrolló una investigación de tipo descriptivo proyectiva con un diseño no experimental, empleando una muestra de 337 usuarios. Concluyendo que en el modelo de simplificación administrativa el 50% de usuarios respondieron nunca toman medidas correctivas para mejorar la

simplificación administrativa, el 29% manifestaron que casi nunca, el 10% a veces, el 7% siempre y por último el 4% casi siempre.

Asimismo, Huanca-Frias et al (2021) propusieron establecer la relación que pudiera existir entre modernización de gestión pública y calidad de atención en las municipalidades de Puno. El marco metodológico fue el cuantitativo de nivel propositivo, el diseño fue no experimental. La muestra se conformó por una cantidad superior a 600 usuarios y una cantidad exacta de 13 gerentes. Se concluyó que, primero no existe relación entre modernización y calidad de atención, segundo, pues el proceso de atención que se le brinde a los usuarios no son los suficientes, no existe conformidad con los resultados, y una deficiencia de estandarización de procesos, lo que permite establecer mecanismo de mejora para la atención. Conforme a Ortiz (2017) realizó un estudio en relación a la Unidad de Pubescencias, Recreación y Juegos de la Municipalidad Distrital de San Borja, su objetivo general correspondió al análisis comparativo entre gestión administradora y complacencia del administrado. Su metodología responde al enfoque cuantitativo de tipo correlaciona, el diseño no es diferente a lo normal, pues es el no experimental. La población se conformó por 156 administrados. Se concluye que, existe un alto de nivel de relación entre ambas variables, pues el parámetro utilizado, que en este caso fue el Spearman, su valor oscilaba a 0,792, muy cercano a la unidad, mostrando esta alta correlación. Asimismo, un problema repetitivo es que existe un alto grado de desconfianza con la información que brindan los funcionarios, como el grado de respuesta que tienen estos con respecto a nuevas preguntas, pues la empatía mostrada, en un 86%, era escasa, lo que permitió a esta tesis plantear un programa de capacitación para los funcionarios.

Referente al nivel local se tiene a Niño (2021) con el propósito de generar un plan de Gobierno Electrónico para la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, desarrolló un estudio descriptivo-propositivo y diseño no experimental. Siendo la población estudiada, 157 usuarios, se concluyó que no existen condiciones para la implementación del gobierno electrónico, un liderazgo nulo, riesgo al cambio y una evaluación

constante en la entidad. Finalmente, el modelo propuesto tiene como eje central mejorar la función administrativa en la entidad, con eficiencia, transparencia y facilidad, todo ello basado en 3 ejes: Marco legal, Diagnóstico administrativo y Fortalecimiento de capacidades y habilidades de los empleados. Respecto a las bases teóricas, ambas variables se circunscriben a la teoría de la administración pública moderna relacionada con la variable calidad de servicio. Para ello, toda institución presta servicios y se desarrollan con la participación de todos los ciudadanos, donde esta ha construido una cultura de la calidad, no solo en cuanto a costos, sino también respecto a los servicios, se brindan servicios e infraestructura, y sobre todo, con una actitud cálida, amable y humana. Por otro lado, un rasgo distintivo del modelo industrial, será un enfoque que se presente a consumidores como principales evaluadores de la calidad. El consumidor es quien decide si el servicio o producto prestado satisface las necesidades y expectativas del usuario. El objetivo no es solo la satisfacción temporal del usuario del producto o servicio, sino también la construcción de lealtad, confianza e incentivo para comprar el producto o servicio en el futuro. Así, en el modelo industrial, identifica constantemente los deseos del usuario y los decodifica en características específicas de bienes y servicios (Zhang et al, 2021; Singh & Slack, 2022; Eriksson & Hellström, 2021). Según Deming (citado después de Rimarachín, 2021) refiere por calidad de servicio a la forma en que los usuarios perciben que al utilizar un determinado servicio ha satisfecho una necesidad y sus expectativas, opiniones formadas en los usuarios, determinan la utilidad de este servicio (Deming, 2018, citado por Rimarachín, 2021). Por otra parte, Vergara et al. (2019) lo define como "cumplimiento entre los atributos del servicio, así como la publicidad y la percepción generada por el usuario del servicio real de cómo el servicio corresponde a los datos anunciados. informe y si satisface sus necesidades y expectativas"(p. 219). De tal forma, la calidad de servicio es vital para mejorar la percepción de las instituciones.

Por otro lado, tenemos a Gutiérrez (2020), quien señala que la calidad del servicio es el grado de satisfacción que garantiza el buen trato y la relación entre el vendedor y el consumidor, en el que la capacidad y la aceptación del

servicio por parte de la organización usuaria conduce a un crecimiento significativo de la empresa y sus objetivos de atraer más clientes y posicionarse precisamente en el mercado. Asimismo, Pizzo (2013) considera que la calidad del servicio implica un conjunto de actividades que desarrolla una organización o institución con el fin de responder de manera adecuada e inmediata a las necesidades, a la altura de las expectativas y a la satisfacción de las necesidades, conduciendo a lo mencionado, la lealtad y una preferencia absoluta por el buen trato y el buen servicio, por lo que a la hora de prestar un servicio, éste debe caracterizarse por ser de fácil acceso, veraz, rápido, flexible, útil, etc. provocar sentimientos de positividad, comprensión y sorpresa en el cliente; no olvides que gracias a ella, los ingresos de la organización también serán eficientes y constantes. Por otro lado, según, Serrano y Lopez (citado en Gutiérrez, 2017), se basa en el modelo de imagen Grenrouz de 1982, que muestra la búsqueda de calidad en la organización, es necesario analizar con precisión dos vistas, la primera, se encuentra con la espera del usuario, lo que significa lo que necesita para cumplir con las expectativas y necesidades, así como la capacidad de cambiar y mejorar estas necesidades y expectativas para la organización. Por otro lado, la segunda es analizar cómo proporcionan sus servicios, es decir, el autocontrol, lo que le permite identificar qué características realmente proporcionan el servicio y qué es diferente de lo que es el usuario real. Gracias a estos dos puntos de vista, las acciones necesarias se pueden utilizar para buscar continuamente mejorar los servicios institucionales a una calidad óptima.

La importancia de la calidad del servicio en que diferentes servicios a los clientes para mejorar y desarrollar al aumentar la competitividad y los servicios o productos que surgen en el mercado, eso significa que los clientes tienen más opciones para elegir que la empresa u organización lo hará. requiere sus necesidades de cumplimiento (Gerónimo, 2022). Por lo tanto, en base a lo que se alienta y mejoró, se brinda el servicio, lo que garantiza la satisfacción del cliente y la atención absoluta para satisfacer las necesidades, la concentración y el apego de los clientes tienen una influencia significativa en su decisión. Tiene la última palabra, independientemente de si nos compró

o no. Entre los momentos de confirmar la importancia de buscar la calidad del servicio, podemos mencionar: la competencia entre organizaciones y empresas está aumentando, lo que significa que los usuarios tienen más opciones. Más para comprar recursos y servicios específicos para satisfacer sus necesidades, como los valores disponibles. de productos y servicios. Por su parte, Quispe (2021). respecto a las características de esta variable un servicio de alta calidad debe tener las siguientes características: coincidir con lo que ofrece, es decir, las características del servicio deben corresponder a una publicidad dirigida al objeto Debe tener un alto grado de utilidad, lo que significa que debe realizar funciones que satisfagan las necesidades específicas de los destinatarios a los que se destina. Debe ser fácil de usar, las características del servicio no deben ser demasiado complicadas, dificultando la maniobra de los usuarios mientras lo utilizan, pero debe ser adecuado para todos. Tiene que ser eficaz, lo que significa que el usuario debe estar satisfecho con el servicio, tanto en el uso como en los resultados.

Para Rey (2019), la calidad de servicio remite al análisis de este concepto comienza con el análisis de sus dos componentes: calidad y servicio. Sin embargo, entendemos que es necesario introducir algún matiz en el concepto de "calidad" que nos ayude a conseguir nuestros objetivos. Para llegar a su definición, primero es necesario mostrar la diferencia entre calidad percibida y calidad objetiva. En primer lugar, es la valoración que hace el consumidor de la excelencia o superioridad de un producto o marca sobre otros desde una perspectiva global. Esta relación está relacionada con la satisfacción, pero no es equivalente a ella, y es el resultado de comparar las expectativas con los resultados percibidos. Por otro lado, la calidad objetiva se refiere a la superioridad medible y verificable de un producto o servicio sobre otro basado en ciertas condiciones previas. - normas fijas. Esto a menudo se asocia con términos utilizados para describir la superioridad técnica de un producto. A partir de la dualidad propuesta, la calidad percibida será nuestro tema de investigación. Además, Rey cree que cuando hablamos de atención al cliente, nos referimos a los productos o servicios de una

empresa, organización o marca que brindan a la persona que los necesita para satisfacer una necesidad propia y superada sus expectativas.

De igual forma, Larrea (2018) señala que la calidad del servicio al cliente se caracteriza por: el conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente; para cada empresa, antes de implementar una política de servicio al cliente, es necesario comprender a fondo las necesidades de los clientes según el segmento al que pertenecen para poder satisfacer sus necesidades. La flexibilidad y la mejora continua, las necesidades de los clientes en constante cambio son algo que las empresas deben tener en cuenta, tienen como objetivo formar a sus empleados con las cualificaciones y formación adecuadas para mantener la satisfacción de sus clientes. Trabajo y orientación al cliente La atención directa al cliente se basa en dos componentes: el componente técnico del trabajo realizado y el componente humano, que es el resultado del contacto humano directo. Haga de la lealtad el objetivo del servicio al cliente, ya que es la base de todos los demás objetivos. Respecto a las dimensiones de la calidad de servicio, según Hoffman y Bateson (2019), estas son 5. En primer lugar, los elementos tangibles que son entendidos como los activos tangibles de una empresa incluyen una amplia variedad de elementos tales como arquitectura, diseño, distribución, alfombras, tableros, iluminación, color de paredes, folletos, correspondencia diaria y la presentación personal de la empresa. Además, la confiabilidad refleja la consistencia y confiabilidad de las operaciones de una empresa: nada molesta más a los clientes que una empresa que no cumple sus promesas. Este aspecto es sumamente importante para SERVQUAL. Asimismo, la responsabilidad refleja la voluntad de la empresa de prestar servicios en tiempo y forma. Por último, se incluye a la garantía entendida como la amabilidad que se ofrece a los clientes ya la seguridad del negocio. Y, la empatía que es la capacidad de ver los sentimientos de los demás como propios. Las cuatro últimas son incorporados en la presente investigación.

Este concepto de satisfacción del usuario o cliente, como muchos otros que analizamos, es múltiple y tiene diferentes puntos de vista, por lo que se mostrará la mejor manera de captarlo con la mayor precisión posible (Larios,

2020). Satis proviene de la palabra latina "hacer lo suficiente", lo que significa que se asocia con el sentimiento de "plenitud". De igual forma, Westbrook y Reilly (2017) muestran que el concepto de satisfacción es la connotación de factores emocionales o afectivos, y por lo tanto los consumidores se sentirán satisfechos o no porque es una respuesta emocional al contacto con la experiencia del producto. o servicios. Así, la Satisfacción se define como el estado mental que surge cuando se combina una emoción que confirma las expectativas con un sentimiento de experiencia de consumo anterior.

De lo anterior, Larrea (2020), se destaca varias características tale como las de la Satisfacción para lo cual señala dado que la satisfacción del cliente es el fin último de toda empresa, es necesario conocer las características que exhibe. Asimismo, es subjetivo, una de las principales razones por las que los clientes siguen usando un producto o servicio es que las emociones juegan un papel muy importante, por lo que el servicio al cliente debe ser inteligente y emocional. No se puede simplemente modificar, es decir obligar a un cliente a cambiar su actitud hacia el servicio, es imperativo que la próxima experiencia que tenga sea exitosa. Como se sabe, cada cliente es un mundo, en ello radica la importancia de la segmentación, es decir, identificar las características de los clientes para así satisfacer a cada grupo de clientes por igual, pero con distintas formas de brindarles el servicio. También es importante que la gestión no solo se debe enfocar en las conductas, sino su forma de pensar, puesto determinará en la mejora del servicio. Respecto al plan de mejora, según Barraz y Dávila (2019), especifica que el desarrollo del plan de mejora continua es una característica de Kaizen, el cual es el dinamismo de los procesos, mejorando así, la calidad de servicio. Por otro lado, Yáñez (2019) nos habla de la importancia de la mejora continua cuando los clientes tienen altas exigencias en la calidad del producto y también nos muestra cómo implementar un sistema de mejora a través de la evaluación, que nos permita identificar problemas y oportunidades que es necesario abordar. estos factores de cambio y el éxito de la organización. Es por eso que se puede pensar que un plan de mejora permanente es una herramienta muy útil para las empresas que desean mejorar sus servicios, productos o

procesos que les permiten permanecer en el mercado. Es muy útil y simple de usar e incluye todos los niveles de la organización dependiendo del campo o el proceso de mejora, algo importante para lograr el éxito esperado en un uso cuidadoso. Esta técnica es la definición de mejora exacta, identificando claramente problemas que necesitan ser resueltos y soluciones y, dependiendo de esto, las estructuras del plan de acción para continuar definiendo los elementos: objetivos, acción, responsabilidad e indicadores que nos permiten evaluar el proceso de mejorar todo esto durante este período y estén claramente definidos (Yáñez, 2019). En pocas palabras, un plan de mejora es un conjunto de actividades de cambio emprendidas dentro de una organización para mejorar su funcionamiento, y debe planificarse cuidadosamente, implementarse en la práctica y generar mejores resultados. Tu planificación estratégica es la principal vía para dar un salto adelante en los servicios que prestas a la sociedad. Para ello, es necesario diagnosticar la situación en la que se ha encontrado. Entonces es relativamente fácil determinar la estrategia que debe adoptarse para que el destinatario del servicio acepte la mayor parte de la mejora realizada. Sin duda, construir sobre las fortalezas para superar las debilidades es la mejor manera de cambiar.

Por su parte, Juran (2021), la calidad incluye la combinación de todas las medidas para lograr la calidad, es decir, incluyendo los 3 procesos que componen la calidad, es decir, la planificación, el control de calidad y la mejora de la calidad. En última instancia, la mejora de la calidad se trata de lograr el rendimiento a través de métricas medibles como infraestructura, proyectos futuros, líderes establecidos. que lleva el proyecto a término y motiva a todos los empleados. En esa línea Case y Spalding (2019) considera que “tiene como objetivo aumentar la eficiencia, maximizar la eficiencia y optimizar los costos de los servicios y procesos, la única forma de lograr esto es asegurando que se identifiquen las oportunidades” (p. 27).

La teoría de la mejora continua es un proceso para mejorar el servicio o producto de una empresa en su dimensión de optimización de servicio, se establece que es para asegurar su estabilidad basado en la detección

continua de defectos. Además, ayuda a identificar las limitaciones del servicio o producto ofrecido, permitiéndote tomar decisiones acertadas con una retroalimentación continua. Nos ayuda a potenciar, mejorar y optimizar la calidad de un servicio o producto a través de un documento que permite que todos los empleados involucrados en el proceso participen y lo apliquen de manera consistente, y con su aplicación de mejora continua asociada, puedan medir diferentes resultados que las personas pueden. En última instancia, las personas responsables del nuevo proceso o acción a realizar serán los mayores contribuyentes, ya que serán quienes tomen la iniciativa y vean los resultados o las deficiencias del mismo (Case y Spalding, 2009). Según Kotler y Roberto (2016), la satisfacción del cliente se define como un comportamiento de la persona como resultado de comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Esta definición entiende que el estado mental de una persona influye en sus decisiones, por lo que dependiendo de qué tan satisfecho esté un cliente, podemos saber qué tan leales es a un producto o servicio, por esta razón, las empresas competidoras se esfuerzan por complacer a sus clientes. dándoles más de lo que prometieron. La calidad de la atención individual al cliente jugará un papel muy importante porque cuanto menos fiables seamos, más clientes perderemos y si intentamos ofrecer más de un único producto o servicio neto, no solo ganaremos valor económico y/o beneficio, pero también podemos ganar la lealtad del cliente con nuestra empresa.

De manera similar, se argumenta que un plan de mejora es una propuesta de acción derivada de un diagnóstico previo de la unidad de negocio, en el que se recogen y formalizan objetivos de mejora y las acciones correspondientes para reforzar las fortalezas y abordar las debilidades de manera oportuna y prioritaria. El plan de mejora no se centra en problemas puntuales de la organización. En cambio, se convierte en un problema crónico. Son responsables de las ineficiencias, que se manifiestan en un nivel constante, aunque insatisfactorio, de los resultados. A su vez, los planes de mejora pueden ser proactivos. En otras palabras, el deseo de mejorar un área de gestión, servicio o proceso. En cualquier caso, su planificación y desarrollo

requiere de ciertas acciones para asegurar el éxito. Finalmente, se incluyen definición de los principales términos del estudio. Referente a la calidad del servicio al público, Castañeda (2019) señala que, este trata de cubrir y rebasar las expectativas que tienen los clientes. Asimismo, con Plan de mejora, Jiménez (2018), manifiesta que es el conjunto de acciones programadas para conseguir un incremento en la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización. Con respecto a la Confiabilidad, Hoffman y Bateson (2019), señala que este- refleja la consistencia y confiabilidad de las operaciones de una empresa: nada molesta más a los clientes que una empresa que no cumple sus promesas. La Responsabilidad. - refleja la voluntad de la empresa de prestar servicios en tiempo y forma (Hoffman y Bateson, 2019). La Garantía, de la señalan Hoffman y Bateson (2019), es la amabilidad que se ofrece a los clientes ya la seguridad del negocio La Empatía, según Hoffman y Bateson (2019), es la capacidad de ver los sentimientos de los demás como propios

Como marco normativo se tiene a la ley de municipalidades N° 27972, en la que estipula cuál es el objeto de creación, las naturalezas, estructura y competencia de las municipalidades. Como bien lo indica Ignacio (2018), estas instituciones son importantes para el país, pues son el camino rápido y dinámico que tiene el Estado para acercarse a los ciudadanos, pero que esto no se cumple, pues se ha encontrado muchas trabas, mucha burocracia, que impide este acercamiento.

De igual manera se identificó el texto único de procedimientos administrativo, denominada TUPA, este documento se debe encontrar una unificación de todos los procesos administrativos de las entidades públicas, es decir, cada entidad pública tiene su propia tupa, en él además se encuentran costos, pero conforme lo menciona Santa (2018), estos documentos en la mayoría de los casos no están actualizados, pues se ha encontrado que algunos presentan procedimientos que la entidad ya no presta, lo mismo con referencia a los costos y plazos. Por último, se menciona los servicios que brindan la Gerencia de Desarrollo Urbano, los cuales son: Licencia de edificaciones en diversas modalidades, declaratoria de fábrica,

licencias de habilitaciones urbanas, recepción de obras, y entre otras estipuladas en su MOF.

III. METODOLOGÍA

En este apartado se revisan los principales aspectos relacionados al cómo de la investigación, para ello se definen posturas teóricas y se toman decisiones respecto a la investigación.

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación dispone de enfoque cuantitativo, conforme lo señala Bonilla (2020), estas investigaciones se centran en el procesamiento estadístico, como el uso de tablas y figuras. Dado lo explicado, la presente tesis es de este enfoque por el empleo de la estadística que permitió realizar inferencia del estado actual de la calidad de atención de Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana.

3.1.1 Tipo de investigación

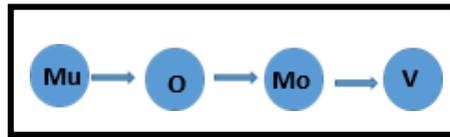
La Investigación es de tipo básica porque este se basa en el estudio de teorías, sin fundamentarse en cálculos mayores (Raffino, 2020). Asimismo, es de enfoque cuantitativo, pues se utilizó la estadística, tanto la descriptiva por el uso de tablas e inferencial por el cálculo de confiabilidad, Esto brindó mayor objetividad a la investigación y permitió la fundamentación numérica de la propuesta. Al respecto Hernández y Mendoza (2018), dicen que en un estudio cuantitativo se basa en suposiciones exactas.

3.1.2 Diseño de investigación

Conforme a Ruiz (2020), el diseño es el camino que sigue el investigador para recolectar información, además que este tiene dos tipos el experimental y no experimental. Así como lo mencionan Hernández (2018), un estudio no experimental se orienta por la falta de manipulación de las variables o categorías de estudio. (p. 174). Además, es de diseño descriptivo propositivo ya que se planteó una propuesta a partir del análisis de las dimensiones de una problemática específica (Hernández, 2018). A través del siguiente esquema se representa:

Figura 1

Diseño de investigación



Nota: Mu = Muestra; O = Observación (Diagnóstico); Mo = Plan de mejora; V = Validación

3.2. Variables y operacionalización.

Se entiende como variable a algún aspecto de la realidad que por su composición es susceptible de ser medido (Hernández, 2018). Y, como operacionalización al proceso mediante el cual se vuelve a indicadores verificables aspectos abstractos de las variables (Hernández, 2018).

Variable independiente: Plan de mejora

Como definición conceptual se entiende como el cúmulo de acciones que se organizan para sean programas y relaciones a objetivos claves de las organizaciones. Es de mencionar que, este plan no es para corto plazo, sino su implicancia radica en la continuidad de las organizaciones, es decir, largo plazo (Jiménez, 2018).

A la vez, operacionalmente está compuesta por las dimensiones: Mejora el servicio, Optimiza el servicio, Proceso y acción. Esta será medida mediante la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.

Variable dependiente: calidad de atención al público

La calidad del servicio al público configura al cumplimiento de expectativas de los usuarios. De tal forma, esto depende del nivel de satisfacción de los clientes y el tiempo que dura el servicio, esto mejora el nivel de fidelización y se incrementa la recompra. (Castañeda, 2019). Se incluyen como dimensiones: Confiabilidad, Responsabilidad, Garantía y Empatía. Asimismo, como indicadores: Consistencia, Seguridad, Amabilidad, Voluntad.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según, Arias (2012) considera que la población que es el conjunto de personas que constituyen el universo total del estudio de investigación, por lo cual la población está conformada Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana y usuarios de la misma.

- **Criterios de inclusión**, ser administrativos de la gerencia de desarrollo urbano y usuarios de dicha de gerencia, siendo un total de 80 participantes.
- **Criterio de exclusión**, administrativos de las otras áreas de la municipalidad y sus respectivos usuarios.

3.3.2 Muestra

Como muestra se tiene que ser administrativos de la gerencia de desarrollo urbano y usuarios de dicha de gerencia, en total 80 participantes

3.3.3 Muestreo

El muestreo es el cómo se recolecta a la muestra, este puede ser probabilístico o no probabilístico, donde la diferencia está en la forma de obtención, pues el primera se orienta a la aleatoriedad, mientras que el segundo más por afinidad, pues lo importante en este último, no es la cantidad, sino la homogeneidad de características (Hernández, 2018).

En esta investigación se utilizó este de tipo de muestreo, pues no se empleó ninguna fórmula matemática para establecer el tamaño de muestra.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.

En las técnicas se tiene en cuenta la encuesta, la misma que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Hernández, 2018); en el presente trabajo de investigación se realizaron dos para la variable dependiente.

En cuanto al instrumento se utilizó el cuestionario, que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Hernández y Mendoza, 2018). Se adaptó el cuestionario de Fabián (2020) para los funcionarios de la municipalidad, mientras que, para los usuarios se desarrolló una propia.

3.5. Procedimientos

El procedimiento comienza con la observación de la realidad problemática para seleccionar un tema de investigación, se procedió a elaborar la matriz de consistencia, los instrumentos de recolección de datos y la aplicación del mismo. Todo lo mencionado para cumplir con los pasos objetivos de una investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

El método responde a la estadística, en sus dos ramas. Primero la descriptiva, pues el cuestionario se procesó y filtró en tablas con porcentajes, excluyendo las frecuencias. Asimismo, la inferencial, dado que, se calculó el Alfa de cronbach, que es un método paramétrico inferencial de variabilidad de resultados. El valor fue 0.951.

3.7. Aspectos éticos

En este proyecto de investigación, se tuvo en cuenta a los usuarios de una municipalidad de Lambayeque; en la cual se garantizó la protección de sus derechos. Por ello, en este trabajo se tuvo mucho cuidado de asegurar el respeto a los que participarán en la investigación, para lo cual, se tuvo en cuenta los principios éticos del Informe Belmont (1979). En cuanto al Principio de Beneficencia, en este, se busca beneficiar a todos los participantes como los que no participaron, pues identifica que la investigación debe buscar un fin social más que científico. Asimismo, se tiene en cuenta Principio de Justicia, el cual se relaciona con buscar un equilibrio entre los participantes y los investigadores, pues se debe proteger el ser de justicia social.

IV. RESULTADOS

Se presentan los resultados de la aplicación de los cuestionarios, que en muchos casos son bidimensionales.

En ese sentido, con respecto al objetivo general de Diseñar un plan de mejora para contribuir a la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana. En primer lugar, se presenta en este capítulo los resultados del objetivo específico uno, que es Diagnosticar la situación de la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano,

Tabla 1

Nivel de calidad de atención

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	36	45
Regular	32	40
Bueno	12	15
Excelente	0	0
Total	80	100

Nota. Cuestionario aplicado a funcionarios y usuarios

Conforme a la tabla 1, el 45% de los encuestados indican que existen una mala calidad de atención, 40% regular, 15% y ninguno marco excelente. Lo que permite inferir que existe una clara afectación a la calidad de atención a los usuarios, y que debe ser solucionado a través de un plan de mejora.

Luego de conocer el nivel actual de atención al usuario, que es una variable de la presente tesis. Es necesario abarcarlo desde sus dimensiones, las cuales se proceden a explicar en las siguientes tablas.

Tabla 2

Dimensión de confiabilidad

Indicador	Escala	Frecuencia	Porcentaje
La información brindada es confiable al momento de la atención	Malo	40	50%
	Regular	26	33%
	Bueno	12	15%
	Excelente	2	3%
Existe buena capacidad de respuesta ante requerimientos varios por los usuarios	Malo	33	41%
	Regular	25	31%
	Bueno	18	23%
	Excelente	4	5%
Existe empatía al momento de la atención	Malo	23	29%
	Regular	31	39%
	Bueno	18	23%
	Excelente	8%	14%
Posibilidad de mejora en la empatía	Malo	0%	0%
	Regular	12	15%
	Bueno	27	34%
	Excelente	41	51%

Nota. Cuestionario aplicado a funcionarios y usuarios

Conforme a los datos de la tabla 2, en el indicador de información confiable, se identifica con 50 y 33% como malo y regular respectivamente, esto se puede deber a que muchas veces los usuarios no especifican con exactitud la información que desean o lo solicitan con conocimiento limitado más la carga que tienen los funcionarios, perjudicando a la calidad de atención. Con respecto al indicador de buena capacidad de respuesta ante nuevos o varios requerimientos, se obtienen con una frecuencia de 33 malo y regular de 25. Esto no es por el conocimiento que tienen los funcionarios, sino por la comunicación ambigua por parte del usuario. Referente al indicador de empatía, se identificó como regular en un 39% y malo 29%. Además, en el indicador de posibilidad de mejora, todos los participantes demuestran que sí existe, lo que manifiesta que todos presente su propia retroalimentación, lo que es una buena señal para la implementación del plan de mejora, en específico, las actividades de desarrollo de habilidades blandas.

Tabla 3*Dimensión Responsabilidad*

Indicador	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo de atención al ciudadano es el adecuado	Malo	42	53%
	Regular	25	31%
	Bueno	11	14%
	Excelente	2	3%
Homogeneidad en los procesos de atención al ciudadano para todos los requerimientos	Malo	35	44%
	Regular	14	18%
	Bueno	27	34%
	Excelente	4	5%
Existe conformidad con el resultado de atención al ciudadano	Malo	15	19%
	Regular	33	41%
	Bueno	27	34%
	Excelente	5	6%
Es importante el resultado final del proceso de atención al ciudadano	Malo	0	0%
	Regular	0	0%
	Bueno	0	0%
	Excelente	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado a funcionarios y usuarios

Conforme a la tabla 3, en el indicador de tiempo de atención, este se considera malo, pues en promedio este tiempo es de 8 minutos, de igual manera, esto representa por falta del número de expediente o si tuvo varios cambios de número de expedientes, perjudicando a la eficacia de su atención, teniendo como percepción el usuario de demora en su trato. Al respecto a la homogeneidad en los procesos, este se muestra un 44% como malo y bueno en un 34%, esto a pesar que sí existe esta estandarización, cuyo problema central es la mala interpretación de los usuarios que, en su desconocimiento o en la búsqueda de celeridad de prestan la debida atención. Referente a la existencia de conformidad con el resultado, este se muestra como regular en un 41% y bueno 34%, esto se debe más porque a veces los expedientes están observados y el usuario desconoce ello, lo que genera cierto grado incomodidad a este. La importancia del resultado es vital para todos, dado que este es recompensado en los ratios de gestión.

Tabla 4*Dimensión Garantía*

Indicador	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Mismo interés en todos los casos que tiene el funcionario	Malo	38	48%
	Regular	29	36%
	Bueno	10	13%
	Excelente	3	4%
Conocimiento de los administrativos está dirigido a mejorar la calidad de atención del ciudadano	Malo	20	25%
	Regular	33	41%
	Bueno	25	31%
	Excelente	2	3%
La actitud de los administrativos frente los ciudadanos es el esperado	Malo	37	46%
	Regular	28	35%
	Bueno	15	19%
	Excelente	0	0%
La actitud de los administrativos frente los ciudadanos mejoran la percepción de la institución	Malo	0	0%
	Regular	0	0%
	Bueno	0	0%
	Excelente	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado a funcionarios y usuarios

De acuerdo a los porcentajes obtenidos en la tabla 4, referente a la dimensión garantía, en su indicador de mostrar el mismo interés en diversos casos, se encontró como malo y regular 48 y 36%, y apenas y bueno con 36 y excelente con 4%. Referente a si se tiene conocimiento a la mejora de atención a los ciudadanos, se muestra como regular 41% y malo 25%, esto se refleja por que no existe capacitaciones convergentes al tema, donde se especifica que hay muy escasas capacitaciones, las cuales solo se orientaron al manejo del sistema de SIGEDO, que sirve para al legajo de documentos. Con respecto a la actitud hacia los ciudadanos, estos también se muestran valores altos a la escala malo y regular, 46 y 35% respectivamente. Además, esta actitud perjudica la percepción que tienen los usuarios hacia la institución.

Tabla 5*Dimensión Empatía*

Indicador	Escala	Funcionario	Usuario
Existe credibilidad en el trabajo de los funcionarios de la gerencia de desarrollo urbano	Malo	35	44%
	Regular	28	35%
	Bueno	12	15%
	Excelente	5	6%
Se muestra cortesía en el trabajo que ejecutan los funcionarios de la gerencia de desarrollo urbano	Malo	48	60%
	Regular	17	21%
	Bueno	10	13%
	Excelente	5	6%
Considera que la cortesía brindada es la adecuada	Malo	23	29%
	Regular	37	46%
	Bueno	15	19%
	Excelente	5	6%
Considera que existe una buena comunicación en el proceso de atención al ciudadano	Malo	26	33%
	Regular	37	27%
	Bueno	15	68%
	Excelente	2	3%

Nota. Cuestionario aplicado a funcionarios y usuarios

Con respecto a la dimensión empatía, los resultados son diversos, pues en el indicador si se muestra cortesía, este representa un valor negativo, en el sentido de que los participantes marcaron como malo un 60% y regular 21%. Referente a la credibilidad del trabajo que realiza el funcionario, este se ve disminuido dado que el usuario ya lo percibe mal, es por ello que, este indicador se muestra malo con un valor de 44% y regular con 35% Si la cortesía brindada es adecuada, en una escala a valores como regular en un 46%

V. DISCUSIÓN

La presente tesis, que tiene como título Plan de mejora para la calidad de atención en la Gerencia de Desarrollo Urbano de una municipalidad provincial de Lambayeque, cuyo objetivo general es; Diseñar un plan de mejora para contribuir a la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana, se tuvo que priorizar al objetivo específico uno, que es Diagnosticar la situación de la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano. Se contrastó con los cuestionarios aplicados a 80 participantes, donde el muestro fue el no probabilístico, pues estos fueron seleccionados sin el uso de la estadística.

De lo antes mencionado, se encontró en la tabla 1 que, y conforme a los encuestados se identifica que existe una mala calidad de atención, un porcentaje lo cataloga como regular, y en los peores de los casos como ninguno marco excelente. Lo que permite inferir que existe una clara afectación a la calidad de atención a los usuarios, y que debe ser solucionado a través de un plan de mejora, estos basándose en la gestión de procesos, teniendo inputs, estos representan el diagnóstico situacional, el plan de mejora será representado como el proceso como sus actividades, mientras que el output o salida será la mejora de atención, que se sitúa en la misma línea argumentativa de Rocca (2018), donde indica que, los administrados se hallan descontentos en el orden del 40% con respecto a la administración municipal, y que es necesario incrementar su satisfacción, pues ellos son los motivos de existencia de las instituciones gubernamentales.

Esto también se complementa con el antecedente de Parada (2018), donde su finalidad fue proponer un plan de mejora para mejorar la calidad de atención de los ciudadanos bolivianos en una municipalidad. En esta investigación se utilizó la metodología cuantitativa de tipo explicativo – propositivo, con una población de 187 usuarios de la municipalidad y 10 funcionarios. El autor concluye que, existe una mala calidad de atención, y esto se debe a que los funcionario se sienten seguro de su puesto de trabajo

y que la fiscalización y quejas no se efectivizan, adicionando que en muchos casos el funcionario no brinda sus datos.

Con respecto al análisis de dimensiones, y de acuerdo al objetivo específico 1 Diagnosticar la situación de la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, es por ello se estudió el de confiabilidad, se tuvieron los siguientes resultados: Conforme a los datos de la tabla 2, en el indicador de información confiable, se identifica como malo y regular respectivamente, esto se puede deber a que muchas veces los usuarios no especifican con exactitud la información que desean o lo solicitan con conocimiento limitado más la carga que tienen los funcionarios, perjudicando a la calidad de atención. Además, en el indicador de posibilidad de mejora, todos los participantes demuestran que sí existe, lo que manifiesta que todos presente su propia retroalimentación, lo que es una señal buena para la implementación del plan de mejora, en específico, las actividades de desarrollo de habilidades blandas.

. Esto se relaciona con la tesis de Niño (2021), recordando que esta investigación tuvo el propósito de generar un plan de Gobierno Electrónico para la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial, se desarrolló un estudio descriptivo-propositivo y diseño no experimental. Siendo la población estudiada, 157 usuarios.

En el estudio mencionado se estableció que una de las causas de la mala calidad de atención según los usuarios es que este tiene la percepción que les brindan información poco relevante, es más no confiable, pues según ellos, en muchos casos la información es desfasado o con muchos errores, mitigando así la experiencia que tienen estos al momento de solicitar información en diversas municipalidades.

Con respecto al indicador de si existe una buena capacidad de respuesta ante requerimientos varios por los usuarios, la divergencia es la misma, pues, el funcionario señala que existe una excelente capacidad de respuesta, pero con mayor porcentaje lo considera como bueno. Mientras que, el usuario señala que no, es más lo indican como malo y regular. Lo que

converge con la tesis de Villanueva (2022) con el objetivo de proponer un modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital; desarrolló una investigación de tipo descriptivo proyectiva con un diseño no experimental, empleando una muestra de 337 usuarios. En esta investigación el autor señala que, a pesar que los funcionarios de las municipalidades están debidamente capacitados, se encontró que cuando los usuarios solicitan en una misma atención otros requerimientos, simplemente los funcionarios lo derivan sin dar respuesta alguna, lo que genera este grado o percepción de una mala atención, pues no reciben solución a otro solicitud, sino solo un incremento de costos de búsqueda de información, empeorando la imagen institucional de las municipalidades.

Asimismo, el indicador que evalúa si existe empatía al momento de la atención, los funcionarios señalan en porcentajes casi escasos como excelente y un porcentaje alto como bueno, en cambio el usuario, como se estado revisando en casi toda la investigación, lo considera malo y regular. Referente a la posibilidad de mejora en la empatía, los funcionarios indican bueno y excelente respectivamente, y el usuario los mismo, pero con mucho menor porcentaje respectivamente. Lo descrito se relaciona con el antecedente Ortiz (2017), indicando que, existe un alto de nivel de relación entre ambas variables, pues el parámetro utilizado, que en este caso fue el Spearman, su valor oscilaba a 0,792, muy cercano a la unidad, mostrando esta alta correlación. Asimismo, un problema repetitivo es que existe un alto grado de desconfianza con la información que brindan los funcionarios, como el grado de respuesta que tienen estos con respecto a nuevas preguntas, pues la empatía mostrada, en un 86%, era escasa, lo que permitió a este autor plantear un programa de capacitación para los funcionarios. Donde el mismo autor señala que, si bien es cierto los resultados, estos deben ser de manera eficientes. Es decir, que se logren los objetivos, pero que se obtengan con el menor costo posibles, siendo satisfactoria en cada proceso, poniendo énfasis en el trato que se le debe brindar a los usuarios, pues de esto permitirá mayor dinamismo y confianza al sector público.

Con referencia a la dimensión de responsabilidad, y conforme al objetivo específico de Determinar las características del Plan de mejora que contribuya la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana el instrumento aplicado permite identificar qué; lo único que concuerdan los funcionarios con los usuarios fue en lo importante del resultado final del proceso de atención al ciudadano, ambos con 100%. Mientras que, en los demás indicadores divergen, como la existencia de conformidad con el resultado de atención al ciudadano, existencia de conformidad con el resultado, este se muestra como regular en y bueno, esto se debe más porque a veces los expedientes están observados y el usuario desconoce ello, lo que genera cierto grado incomodidad a este. Esto se relaciona con la investigación de Parada (2018), donde su finalidad fue proponer un plan de mejora para mejorar la calidad de atención de los ciudadanos bolivianos en una municipalidad. En esta investigación se utilizó la metodología cuantitativa de tipo explicativo – propositivo, con una población de 187 usuarios de la municipalidad y 10 funcionarios. El autor concluyó que, la nueva tendencia de la gestión pública debe ser los resultados, pero enfatizando en el proceso, en el sentido de, minimizar todos los costos posibles que se encuentren. Esto no solo permitirá mejores resultados para las municipalidades, sino también mejores indicadores de percepción para con los usuarios.

Lo antes mencionado, también se correlaciona con la investigación de Huanca-Frias et al (2021), propusieron establecer la relación que pudiera existir entre modernización de gestión pública y calidad de atención en las municipalidades de Puno. El marco metodológico fue el cuantitativo de nivel propositivo, el diseño fue no experimental. La muestra se conformó por una cantidad superior a 600 usuarios y una cantidad exacta de 13 gerentes. Se concluyó que, primero no existe relación entre modernización y calidad de atención, segundo, pues el proceso de atención que se le brinde a los usuarios no son los suficientes, no existe conformidad con los resultados, y una deficiencia de estandarización de procesos, lo que permite establecer mecanismo de mejora para la atención.

Con respecto a la homogeneidad en los procesos, este se muestra malo y bueno, esto a pesar que sí existe esta estandarización, cuyo problema central es la mala interpretación de los usuarios que, en su desconocimiento o en la búsqueda de celeridad de prestan la debida atención, lo que se relaciona con la tesis Rocca (2018), menciona que, muchos problemas que se encuentran en todas las municipalidades el tiempo de atención y espera, pues en muchos casos, mientras que el primero es muy poco, el segundo es muy alto, perjudicando a la calidad de atención.

Luego de analizar el objetivo específico 1 y, de las dimensiones de confiabilidad y responsabilidad, se analizó la dimensión garantía, y de acuerdo a los porcentajes obtenidos en la tabla 4. Tanto los funcionarios como usuarios está de acuerdo que la actitud de los administrativos frente los ciudadanos mejoran la percepción de la institución. Caso totalmente contrario cuando se refiere al conocimiento de los administrativos está dirigidos a mejorar la calidad de atención del ciudadano, pues los funcionarios señalan que es bueno y excelente, mientras que, los usuarios lo manifiestan como malo y regular. Este se relaciona con el indicador de si la actitud de los administrativos frente los ciudadanos es el esperado, pues los funcionarios indican regular y bueno respectivamente, y los usuarios malo y regular y esto evidencia una vez más los grandes problemas de gestión que tienen las municipalidades. Esto se relaciona con la investigación de Villanueva (2022) con el objetivo de proponer un modelo de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca; desarrolló una investigación de tipo descriptivo proyectiva con un diseño no experimental, empleando una muestra de 337 usuarios. Concluyendo que en el modelo de simplificación administrativa el 50% de usuarios respondieron nunca toman medidas correctivas para mejorar la simplificación administrativa, donde también se manifestaron que casi nunca, alguno a veces, el 7% siempre y por último el 4% casi siempre.

Referente a la dimensión de Empatía, se tiene que, los resultados son diversos, pues en el indicador si se muestra cortesía, los funcionarios señalan

bueno y excelente, respectivamente, mientras que los usuarios indican malo y regular respectivamente. Relacionándose con el indicador donde se señala si fue la cortesía adecuada por parte de los funcionarios estos indican regular y bueno y los usuarios malo y regular. El indicador de buena comunicación es convergente, pues el mayor porcentaje recae en bueno, tanto para el funcionario como el usuario, con porcentajes ascendentes respectivamente.

Lo antes mencionado, se relaciona con la investigación de Niño (2021) con el propósito de generar un plan de Gobierno Electrónico para la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, desarrolló un estudio descriptivo-propositivo y diseño no experimental. Siendo la población estudiada, 157 usuarios, se concluyó que no existen condiciones para la implementación del gobierno electrónico, un liderazgo nulo, riesgo al cambio y una evaluación constante en la entidad. Finalmente, el modelo propuesto tiene como eje central mejorar la función administrativa en la entidad, con eficiencia, transparencia y facilidad, todo ello basado en 3 ejes: Marco legal, Diagnóstico administrativo y Fortalecimiento de capacidades y habilidades de los empleados.

VI. CONCLUSIONES

1. Las características que contiene la propuesta de mejora en base a la teoría es la aplicación de lineamientos adecuados a la normativa vigente con la finalidad de actualizar y mejorar los procesos, además que permitan el cumplimiento de los objetivos institucionales, otra característica es vinculación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo alineados con los objetivos institucionales.
2. Se validó la propuesta por tres expertos en la materia, manifestando su conformidad con la propuesta de plan de mejora para mejorar la calidad de atención en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana.
3. El diseño del plan de acción se representó por el camino de gestión de procesos, donde el input se consideró el diagnóstico de situación actual de la gestión pública, el proceso se relacionó con el plan de mejora y los outputs al cumplimiento de mejorar la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano de una municipalidad lambayecana.
4. El diagnóstico la situación de la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano de una municipalidad provincial de Lambayeque, muestra altos niveles de mala calidad, estando por encima del 50%, teniendo como principales causas, la falta de empatía, demora en la atención y escaso apoyo en otros requerimientos, asimismo se tiene que actualizar la normativa, como es el TUPA, PDU, con la cual se trabaja día a día.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la municipalidad provincial investigada, implementar mecanismos de desarrollo de habilidades blandas en sus colaboradores que permitan mejorar la calidad de atención en virtud maximizar la empatía, la comunicación y mayor colaboración en equipo.
2. A las Sub Gerencia de Obras Privadas y la Sub Gerencia de Control Urbano y Supervisión, implementar canales o medios de medición de satisfacción al usuario de manera sencilla, para brindarle una buena orientación en cuanto a la ubicación de sus expedientes y seguimiento de sus trámites, los mismos están observados, asimismo se tiene que actualizar la normativa, como es el TUPA, PDU, con la cual se trabaja día a día.
3. A la Gerencia de Desarrollo Urbano de una municipalidad de lambayecana, implementar programas de incentivos al funcionario más empático en la atención de usuarios, el cual servirá para realizar una atención de calidad, como el que se incluye en la propuesta que se presenta en este estudio, la misma que fue validada por expertos.
4. A los investigadores que analicen estas variables, brindar otras propuestas que permitan mejorar la calidad de atención en los usuarios de las entidades públicas y así el usuario se retire satisfecho por la atención brindada, con lo cual permita mejorar la percepción que se tienen de estas instituciones.

VIII. PROPUESTA

Justificación

La propuesta de plan de mejora se justifica en los indicadores de insatisfacción que se encontró en los resultados de la aplicación del cuestionario, pues el Estado a través de sus instituciones, de distinto nivel (descentralizados), deben garantizar una atención de calidad, no solo de los resultados, sino también en los procesos, pues como lo señala Ortiz (2017), un problema repetitivo es que existe en el sector público es el alto grado de desconfianza con la información que brindan los funcionarios, como el grado de respuesta que tienen estos con respecto a nuevas preguntas, pues la empatía mostrada, en un 86%, era escasa, lo que permitió a esta tesis plantear un programa de capacitación para los funcionarios. Donde el mismo autor señala que, si bien es cierto los resultados, estos deben ser de manera eficiente. Es decir, que se logren los objetivos, pero que se obtengan con el menor costo posibles, siendo satisfactoria en cada proceso, poniendo énfasis en el trato que se le debe brindar a los usuarios, pues de esto permitirá mayor dinamismo y confianza al sector público. Lo antes mencionado se relaciona con lo indicado por Niño (2021), al señalar que, el eje central de mejora de la función administrativa en la entidad, con eficiencia, transparencia y facilidad, todo ello basado en 3 ejes: Marco legal, Diagnóstico administrativo y Fortalecimiento de capacidades y habilidades de los empleados.

Objetivo general

Mejorar la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana.

Objetivos específicos

Fortalecer las competencias blandas de los administrativos de la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana.

Mejorar el proceso de atención al público de los de los administrativos de la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana.

Figura 2

Diseño de propuesta



REFERENCIAS

- Apaza, F., Canaza, J., & Solis, G. (2020). Cultura tributaria y su relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la Asociación de Profesionales de alta Costura (APAC), Juliaca -2020. Universidad Peruana Unión, Facultad de ciencias empresariales. Retrieved from https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3668/Fra_y_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Arias, F. (2012) El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas.
- Barraza, M. F. S., & Dávila, J. Á. M. (2008). Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua. Pecvnia: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de León (7), 285-311.
- Bateson, J. E., & Hoffman, K. D. (2000). Gestire il marketing dei servizi. Apogeo Editore.
- Bonilla, E. (2020). *Metodología de la investigación: Un enfoque práctico*. Editorial UNAM.
- Case, G. & Spalding G. (2009). Mejora Continua del Servicio.
- Creswell, J. (2008). The “movement” of mixed methods research and the role of educators. South African Journal of Education, 28(3), 321-333.
- Cueva, H., & Cueva, J. (2021). Economic Rationality of crimes in PERU period 2013-2019 According to the criminal Tournament Model. SSIAS, 14(1). Retrieved from <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SSIAS/article/view/1625>
- Cueva, J., & Ruesta, M. (2021). Corruption and its Relation to Per Capita Income and Economic Freedom. SSIAS, 14(1). Retrieved from <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SSIAS/article/view/1654>

- Fernández, R. (2015). Reduction of production costs, through productivity standards, and impact on cash flow for a company that produces electrical harnesses (Tesis de maestría). Repositorio institucional de la Universidad de España. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/48369096_Reduccin_De_Costos_De_Produccion_Mediante_Estandares_de_Productividad_E_Impacto_En_El_Flujo_De_Caja_Para_Una_Empresa_Productora_De_Arneses_Electricos
- Flores, T. (2019). Outliners. Malcolm.
- Fuentes, T. (2019). Business Management. Adventure Works.
- Gálvez, J. (2019). Economic evolution in Peru. Palestra.
- García, A. (2019, Noviembre 13). Conexionesan. Retrieved from Riesgo e incertidumbre financiera: ¿cómo realizar una medición?: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/11/riesgo-e-incertidumbre-financiera-como-realizar-una-medicion/#:~:text=El%20riesgo%20y%20la%20incertidumbre,toman%20decisiones%20todos%20los%20d%C3%ADas>.
- Haywood, T. (2017). The strategic plan of organizations. La Palestra.
- Hernández, F. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill
- Henao Nieto, D. E., Giraldo Villa, A., & Yepes Delgado, C. E. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud.
- Huanca-Frias, J. O., Morales-Zamalloa, C. A., Zela-Pacori, C. E., & Salas, I. X. T. (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.

- Eriksson, E., & Hellström, A. (2021). Multi-actor resource integration: a service approach in public management. *British Journal of Management*, 32(2), 456-472.
- Fabián Ríos, P. P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos*, 2020.
- Gerónimo-Carrillo, R., Guzmán-Cejas, L., Magaña-Olán, L., & Ramos-Rendón, K. C. (2022). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud Quintana Roo*, 9(35), 11-15.
- Guaigua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua* (Bachelor's thesis).
- Gutiérrez Ortega, J. A. (2020). *Un estudio sobre el emprendimiento y el crecimiento económico en México* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).
- Juran, J. (1961) *Quality Control Handbook*. McGraw-Hill.
- Kaufmann,, D., & Wei, K. (2017). Does 'Grease Money' Speed up the Wheels of Commerce. NBER.
- Kennedy, P. (2017). *The working capital*. Pearson.
- Kotler, P., & Roberto, E. L. (1991). *Marketing social: estrategias para cambiar la conducta pública*. Ediciones Díaz de Santos.
- Krugpman, R. (2020). *Financial Accounting*. La Palestra.
- Larios, C. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería* (Lima, En Linea), 9(1), 2-14.
- Larrea, J. L. (2018). Desafíos a la competitividad desde el bienestar y la cohesión social. *Cuadernos Orkestra*, 35, 1-105.

- Mayorga, F. F. (2018). Problemas de coordinación y coherencia en la política pública de modernización del Poder Ejecutivo de Perú. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (70), 127-162.
- Niño Morante, L. A. (2021). Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad provincial de Lambayeque, 2021.
- Norma Técnica N°001-2019-PCM-SGP. (27 de Febrero de 2019). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Lima, Peru. Recuperado el 30 de Agosto de 2021, de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/296186/RSGP_N__006-2019-PCM-SGP.pdf
- Ortiz Castilla, F. R. (2017). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad de Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017.
- Palmer, M. F. (2019). Exploring alternative methods of service delivery through mobile governance at the Swakopmund Municipality (Doctoral dissertation, Stellenbosch: Stellenbosch University).
- Parada, C. (2018). Estrategias de la mejora continua de la calidad de atención en salud materna, neonatal e infantil en los hospitales de segundo y tercer nivel de atención del subsistema público de Bolivia. La Paz (Tesis de Maestría). Repositorio institucional de Universidad Mayor San Andrés. Retrieved from <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/1837/rigoin%20Salazar%20Nivia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el, 29, 10.
- Quispe Romero, G. R. (2021). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente del área de operaciones de la Financiera Crediscotia, Tacna, 2019.

- Raffino, M. E. (18 de junio de 2020). "Comunidad". 19 de septiembre de 2020., de Concepto.de Sitio web: <https://concepto.de/comunidad/>
- Raffino, M.E. (31 de agosto de 2020). "Relaciones Sociales". 19 de septiembre de 2020, de Concepto.de Sitio web: <https://concepto.de/relaciones-sociales/>
- Rey Sanchez, S. P. (2019). Satisfacción y calidad de servicio del turista en el comercio turístico del Callao, 2019.
- Rimarachin Rivera, B. (2021). Habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.
- Rocca, O. (2018). Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 17. <https://doi.org/10.3390/ijerph17145111>.
- Ruiz, T. (2020). *El proceso ético de la investigación científica*. Adventure.
- Singh, G., & Slack, N. J. (2022). New public management and customer perceptions of service quality—a mixed-methods study. *International Journal of Public Administration*, 45(3), 242-256.
- Velasquez Villasante, D. D. (2018). El Control interno y su influencia en el proceso de ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de Huancané—Periodo 2016.
- Vergara Schmalbach, J. C., Cortez Cantero, M. C., & Martínez Correa, M. F. (2019). Valoración de la calidad del servicio turístico de Cartagena de Indias, Colombia.
- Villanueva Coico, G. R. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca-Lambayeque.

Westbrook, R. A., & Reilly, M. D. (1983). Value-Percept Disparity: an Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction. *ACR North American Advances*, NA-10. <https://www.acrwebsite.org/volumes/6120/volumes/v10/NA-10/full>

Yáñez González, E. L. (2019). Programa Escolar de Mejora Continua OFTV No. 0263 “Juan de la Barrera”.

Zhang, X., Tantardini, M., Kim, Y., & de Lancer Julnes, P. (2021). Is performance management reform living up to its expectations? An analysis of public management reform in China's Guangdong Province. *Public Performance & Management Review*, 44(1), 81-107

ANEXOS

Anexo 01.Operacionalización de la variable

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Plan de mejora	Conjunto de acciones programadas para conseguir un incremento en la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización. El plan de mejora no se centra en los problemas esporádicos de una organización. En su lugar, se dirige hacia los problemas crónicos (Jiménez, 2018).	Operacionalmente está compuesta por las dimensiones: Mejora el servicio, Optimiza el servicio, Proceso y acción. Esta será medida mediante la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.	Mejora el servicio	Identificar objetivos	Ordinal
				Analizar causas	
				Priorizar problemas	
				Planificar acciones correctivas	
Plan de mejora	Conjunto de acciones programadas para conseguir un incremento en la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización. El plan de mejora no se centra en los problemas esporádicos de una organización. En su lugar, se dirige hacia los problemas crónicos (Jiménez, 2018).	Operacionalmente está compuesta por las dimensiones: Mejora el servicio, Optimiza el servicio, Proceso y acción. Esta será medida mediante la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.	Optimiza el servicio	Medición de acciones	Ordinal
				Implementar acciones de mejora	
				Supervisar la ejecución	
				Comprobar los resultados	
Plan de mejora	Conjunto de acciones programadas para conseguir un incremento en la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización. El plan de mejora no se centra en los problemas esporádicos de una organización. En su lugar, se dirige hacia los problemas crónicos (Jiménez, 2018).	Operacionalmente está compuesta por las dimensiones: Mejora el servicio, Optimiza el servicio, Proceso y acción. Esta será medida mediante la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.	Proceso y acción	Feedback a los colaboradores	Ordinal
				Analizar plan de acción	
				Detectar si hay errores	

Documentar el proceso

Acciones de mejora de desempeño

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Se trata de cubrir y rebasar las expectativas que tienen los clientes. Es sumamente importante porque, como ya lo mencionamos, de esto puede depender el éxito de un negocio, el número de clientes, la fidelización de los mismos y hasta las recomendaciones con otros consumidores	Se incluyen como dimensiones: Confiabilidad, Responsabilidad, Garantía y Empatía. Asimismo, como indicadores: Consistencia, Seguridad, Amabilidad, Voluntad.	Confiabilidad	Consistencia	Ordinal
			Responsabilidad	Seguridad	
			Garantía	Amabilidad	
			Empatía	Voluntad	

(Castañeda,
2019).

**CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIÓN SEGÚN
LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS DE LA GERENCIA DE
DESARROLLO URBANO**

Datos Generales:

Edad:

Sexo:

Instrucciones: A continuación, se presentan un grupo de ítems, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) uno de los cinco puntos de la escala de Likert, de acuerdo a su percepción. Adaptado de Fabián (2020).

Escala y valor : nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)

	Descripción	1	2	3	4	5
N°	CONFIABILIDAD	nunca	casi nunca	algunas veces	casi siempre	siempre
1	Se brinda información confiable a los ciudadanos al momento de la atención.					
2	Se cuenta con la suficiente capacidad de respuesta ante los diversos requerimientos por parte de los ciudadanos.					
3	Se mira al ciudadano con empatía al momento de la atención.					
4	El nivel de empatía puede mejorar para brindar un buen servicio.					
N°	RESPONSABILIDAD					

5	Se considera que el tiempo que le dedica en la atención de un ciudadano es importante.					
6	Se lleva a cabo el mismo proceso de atención al ciudadano para todos los casos que se le presenta día a día.					
7	Se siente conforme con los resultados obtenidos en su labor realizada frente al ciudadano.					
8	Es importante el resultado final del proceso de atención al ciudadano.					
N°	GARANTÍA					
9	Se muestra el mismo interés en todos los casos que se le presenta durante el desarrollo de sus funciones.					
10	Los conocimientos de los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano están dirigidos a mejorar la calidad de atención al ciudadano.					
11	La actitud de los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano frente a los ciudadanos es lo esperado por ellos.					
12	La actitud de los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano frente a los ciudadanos mejora la percepción de la institución					
N°	EMPATÍA					

13	El trabajo que de los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano tiene credibilidad para el ciudadano en el desarrollo de sus funciones.					
14	Los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano ejecutan su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía en favor del ciudadano.					
15	Los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano ejecutan su trabajo con cortesía frente al usuario es lo más adecuado.					
16	Los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano poseen un nivel de comunicación es óptima en el proceso de atención al ciudadano.					

Escala de baremo

Nivel	Intervalo
Malo	0 – 15
Regular	16 – 31
Bueno	32 – 47
Excelente	47 – 62



**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA
INSTRUMENTO**

- 1 Nombre del instrumento:**
Cuestionario sobre calidad de atención al ciudadano
- 2 Autor original:**
Fabian (2020)
Adaptado por Alvan Rubio, Sara Elisa
- 3 Objetivo:**
Medir la calidad de atención
- 4 Estructura y aplicación:**
El presente cuestionario está estructurado en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.
El instrumento será aplicado a una muestra de 30 servidores de una municipalidad de Lambayeque y 50 usuarios.
- 5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**
 - 5.1 Nombre del instrumento:**
Cuestionario sobre el proceso de atención al ciudadano
 - 5.2 Estructura detallada:**
En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.
 - 5.2.1 Estructura**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio	Confiables	Consistencia	1,2,3 y 4
	Responsables	Seguridad	5,6,7 y 8
	Garantía	Amenidad	9,10,11 y 12
	Empatía	Voluntad	13,14,15 y 16

Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Criterios de evaluación								Observaciones			
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Calidad de servicio	Confiabilidad	Consistencia	¿Se brinda información confiable a los ciudadanos al momento de la atención?	X		X		X		X					
			¿Se cuenta con la suficiente capacidad de respuesta ante los diversos requerimientos por parte de los ciudadanos?	X		X		X		X					
			¿Se mira al ciudadano con empatía al momento de la atención?	X		X		X		X					
			¿El nivel de empatía puede mejorar para brindar un buen servicio?	X		X		X		X					
	Responsabilidad	Seguridad	¿Se considera que el tiempo que le dedica en la atención de un ciudadano es importante?												
			¿Se lleva a cabo el mismo proceso de atención al ciudadano para todos los casos que se le presenta día a día?	X		X		X		X					
			¿Se se siente conforme con los resultados obtenidos en su labor realizada frente al ciudadano?												
	Garantía	Amabilidad	¿Es importante el resultado final del proceso de atención al ciudadano?												
			¿Se muestra el mismo interés en todos los casos que se le presenta durante el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		X					
			¿Los conocimientos de los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano están dirigidos a mejorar la calidad de atención al ciudadano?												
	Empatía	Voluntad	¿La actitud de los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano frente a los ciudadanos es lo esperado por ellos?	X		X		X		X					
			La actitud de los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano frente a los ciudadanos mejora la percepción de la institución												
			¿El trabajo que de los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano tiene credibilidad para el ciudadano en el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		X					
			¿Los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano ejecutan su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía en favor del ciudadano?	X		X		X		X					
			¿Los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano ejecutan su trabajo con cortesía frente al usuario es lo más adecuado?	X		X		X		X					
			¿Los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano poseen un nivel de comunicación es óptima en el proceso de atención al Ciudadano?	X		X		X		X					


EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Plan de mejora para la calidad de atención en la Gerencia de Desarrollo Urbano de una municipalidad provincial de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre calidad de atención al ciudadano

3. AUTORA:

Alvan Rubio, Sara Elisa

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Experto Mba. Cueva Ruesta, Jimmy Ernesto

Detalle del Grado académico

DNI: 78104529

Correo personal: jcuevaruesta@gmail.com

Numero de Celular: 970715073



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CUEVA RUESTA
Nombre	JIMMY ERNESTO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	78104529

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA
Fecha de Expedición	21/02/22
Resolución/Acta	0067-2022-UCV
Diploma	052-149317
Fecha Matricula	31/08/2020
Fecha Egreso	31/01/2022



CÓDIGO VIRTUAL 9006631687

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia
Santiago de Surco, 15 de Marzo de 2022

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Módulo: Servidor de Agentes automatizado.
Fecha: 15/03/2022 12:11:15-0500

Este constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de mejora para la calidad de atención en la Gerencia de Desarrollo Urbano de una municipalidad provincial de Lambayeque.

2.NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre calidad de atención al ciudadano

3.AUTORA:

Alvan Rubio, Sara Elisa

4.DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Experto Mg. Ruesta Bregante, Irma Marcela

Detalle del Grado académico

DNI: 02779679

Correo personal: iruestab@gmail.com

Numero de Celular: 947436101



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos

RUESTA BREGANTE

Nombres

IRMA MARCELA

Tipo de Documento de Identidad

DNI

Numero de Documento de Identidad

02779679

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO

Rector

MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE

Secretario General

SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL

Director

PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico

MAESTRO

Denominación

MAGISTER EN EDUCACION

CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA

Fecha de Expedición

28/01/16

Resolución/Acta

0026-2016-UCV

Diploma

UCV24683

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 29 de Noviembre de 2021



CÓDIGO VIRTUAL 0000467854

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEM	Criterios de evaluación								Observaciones			
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Calidad de servicio	Cortabilidad	Consistencia	¿Se brinda información contable a los ciudadanos al momento de la atención?	X		X		X		X					
			¿Se cuenta con la suficiente capacidad de respuesta ante los diversos requerimientos por parte de los ciudadanos?	X		X		X		X					
			¿Se mira al ciudadano con empatía al momento de la atención?	X		X		X		X					
			¿El nivel de empatía puede mejorar para brindar un buen servicio?												
	Responsabilidad	Seguridad	¿Se considera que el tiempo que le dedica en la atención de un ciudadano es importante?												
			¿Se lleva a cabo el mismo proceso de atención al ciudadano para todos los casos que se le presenta día a día?	X		X		X		X					
			¿Se se siente conforme con los resultados obtenidos en su labor realizada frente al ciudadano?												
	Gerencia	Atribilidad	¿Es importante el resultado final del proceso de atención al ciudadano?												
			¿Se muestra el mismo interés en todos los casos que se le presenta durante el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		X					
			¿Los conocimientos de los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano están dirigidos a mejorar la calidad de atención al ciudadano?												
	Empatía	Voluntad	¿La actitud de los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano frente a los ciudadanos es lo esperado por ellos?	X		X		X		X					
			¿La actitud de los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano frente a los ciudadanos mejora la percepción de la institución?												
			¿El trabajo que de los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano tiene credibilidad para el ciudadano en el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		X					
			¿Los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano ejecutan su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía en favor del ciudadano?	X		X		X		X					
			¿Los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano ejecutan su trabajo con cortesía frente al usuario es lo más adecuado?	X		X		X		X					
			¿Los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano poseen un nivel de comunicación es óptimo en el proceso de atención al Ciudadano?	X		X		X		X					


EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de mejora para la calidad de atención en la Gerencia de Desarrollo Urbano de una municipalidad provincial de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre calidad de atención al ciudadano

3. AUTORA:

Alvan Rubio, Sara Elisa

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Mg. Wilfredo Cueva Ruesta

Experto Mg. Cueva Ruesta, Cesar Cueva

Detalle del Grado académico

DNI: 47626930

Correo personal: wcuevaruesta@gmail.com

Numero de Celular: 978959193

Anexo 04. Criterio de V de Aiken

Ítem	Expertos			Total	Suma de acuerdos	V de Aiken n=3 c=2	Validez
	1	2	3			$V = S/[n(c-1)]$	
1	1	1	1	3	3	1.00	Sí
2	1	1	1		3	1.00	Sí
3	1	1	1		3	1.00	Sí
4	1	1	1		3	1.00	Sí
5	1	1	1		3	1.00	Sí
6	1	1	1		3	1.00	Sí
7	1	1	1		3	1.00	Sí
8	1	1	1		3	1.00	Sí
9	1	1	1		3	1.00	Sí
10	1	1	1		3	1.00	Sí
11	1	1	1		3	1.00	Sí
12	1	1	1		3	1.00	Sí
13	1	1	1		3	1.00	Sí
14	1	1	1		3	1.00	Sí
15	1	1	1		3	1.00	Sí
16	1	1	1		3	1.00	Sí
Total	16	16	16		3	1.00	Sí

Nota. Cada juez valoró el ítem con 1 si estuvo de acuerdo y con 0 en desacuerdo

Validación por expertos.

La validez del instrumento, fue realizado mediante el juicio de tres expertos.

Validez

Experto	Situación
Mba. Cueva Ruesta, Jimmy Ernesto	Aprobado
Mg. Ruesta Bregante, Irma Marcela	
Mg. Cueva Ruesta, Cesar	

Anexo 05. Confiabilidad

Análisis de la Confiabilidad.

El instrumento elaborado por el investigador fue sometido a este proceso con la finalidad de probar la confiabilidad del mismo y poder llevar a cabo la investigación.

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del instrumento Cuestionario de Gestión Pública fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre $0.7 < r < 1$, "El instrumento se puede considerar confiable"

Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach

Estadísticos de confiabilidad

Alfa de cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
0.951	0.853	16

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por la se ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.951 y de 0.853 si se tipifican los resultados, valores que denotan un nivel de confiabilidad aceptable.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P16
E1	2	4	3	1	4	2	1	4	4
E3	2	2	2	4	1	3	2	1	2
E5	1	4	4	1	4	1	3	4	3
E7	3	4	2	1	3	2	2	2	4
E9	3	2	2	1	4	1	3	4	2
E11	2	1	3	1	3	1	3	4	3
E13	2	2	1	3	1	1	4	2	2
E15	2	2	1	4	2	1	4	2	3
E17	4	3	3	3	2	1	4	4	4
E19	3	4	3	1	4	3	3	1	2
E21	3	3	2	2	4	1	4	4	4
E22	4	4	3	1	3	1	3	4	2
E80	4	4	3	3	4	2	1	2	4

ITEM	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Variable: Plan de mejora				
Dimensión Confiabilidad				
1.- ¿Se brinda información confiable a los ciudadanos al momento de la atención?	1,122,000	839,352	,673	,964
2.- ¿Se cuenta con la suficiente capacidad de respuesta ante los diversos requerimientos por parte de los ciudadanos?	1,120,667	851,924	,326	,966
3.- ¿Se mira al ciudadano con empatía al momento de la atención?	0,845,665	821,369	,369	,950
4.- ¿El nivel de empatía puede mejorar para brindar un buen servicio?	0,985,865	858,699	,710	,909
Dimensión Responsabilidad				
5.- ¿Se considera que el tiempo que le dedica en la atención de un ciudadano es importante?	1,108,667	862,781	,709	,902
6.- ¿Se lleva a cabo el mismo proceso de atención al ciudadano para todos los casos que se le presenta día a día?	1,117,333	874,381	,525	,906
7.- ¿Se siente conforme con los resultados obtenidos en su labor realizada frente al ciudadano?	1,117,003	829,886	,398	,908
8.-¿Es importante el resultado final del proceso de atención al ciudadano?	1,009,001	815,525	,806	,939
Dimensión Garantía				
9.- ¿Se muestra el mismo interés en todos los casos que se le presenta durante el desarrollo de sus funciones?	1,119,333	841,924	,405	,964

10.- ¿Los conocimientos de los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano están dirigidos a mejorar la calidad de atención al ciudadano?	1,268,697	899,855	,569	,919
11.- ¿La actitud de los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano frente a los ciudadanos es lo esperado por ellos?	1,664,258	864,986	,236	,936
12.- ¿La actitud de los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano frente a los ciudadanos mejora la percepción de la institución?	1,585,365	896,255	,691	,915
Dimensión Empatía				
13.- ¿El trabajo que de los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano tiene credibilidad para el ciudadano en el desarrollo de sus funciones?	1,116,667	841,695	,490	,964
14.- ¿Los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano ejecutan su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía en favor del ciudadano?	1,122,000	853,695	,174	,964
15.- ¿Los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano ejecutan su trabajo con cortesía frente al usuario es lo más adecuado?	1,119,333	862,495	819	,088
16.- ¿Los administrativos de la gerencia de desarrollo urbano poseen un nivel de comunicación es óptima en el proceso de atención al ciudadano?	1,118,000	861,029	,596	0,877

Plan de Mejora para desarrollar calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad provincial de lambayecana

1. DATOS GENERALES

NOMBRE: : Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad Lambayeque

TIPO : Sector público

SISTEMA DE CONTABILIDAD : Manual

DEPARTAMENTO : Lambayeque

PROVINCIA : Chiclayo

DISTRITO : Chiclayo

PAÍS : Perú

2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo General

Mejorar la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana.

Objetivos Específicos

Fortalecer las competencias blandas de los administrativos de la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana.

Mejorar el proceso de atención al público de los de los administrativos de la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana

3. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta de plan de mejora se justifica en los indicadores de insatisfacción que se encontró en los resultados de la aplicación del cuestionario, pues el Estado a través de sus instituciones, de distinto nivel (descentralizados), deben garantizar una atención de calidad, no solo de los resultados, sino también en los procesos, pues como lo señala Ortiz (2017), un problema repetitivo es que existe en el sector público es el alto grado de desconfianza con la información que brindan los funcionarios, como el grado de respuesta que tienen estos con respecto a nuevas preguntas, pues la empatía mostrada, en un 86%, era escasa, lo que permitió a esta tesis plantear un programa de capacitación para los funcionarios. Donde el mismo autor señala que, si bien es cierto los resultados, estos deben ser de manera eficiente. Es decir, que se logren los objetivos, pero que se obtengan con el menor costo posibles, siendo satisfactoria en cada proceso, poniendo énfasis en el trato que se le debe brindar a los usuarios, pues de esto permitirá mayor dinamismo y confianza al sector público.

Lo antes mencionado se relaciona con lo indicado por Niño (2021), al señalar que, el eje central de mejora de la función administrativa en la entidad, con eficiencia, transparencia y facilidad, todo ello basado en 3 ejes: Marco legal, Diagnóstico administrativo y Fortalecimiento de capacidades y habilidades de los empleados.

4. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.1 Diagnóstico situacional

El 45% de los encuestados consideran que existe una mala calidad de atención

Esto se debe a un 50% por la desconfianza en la información brindada

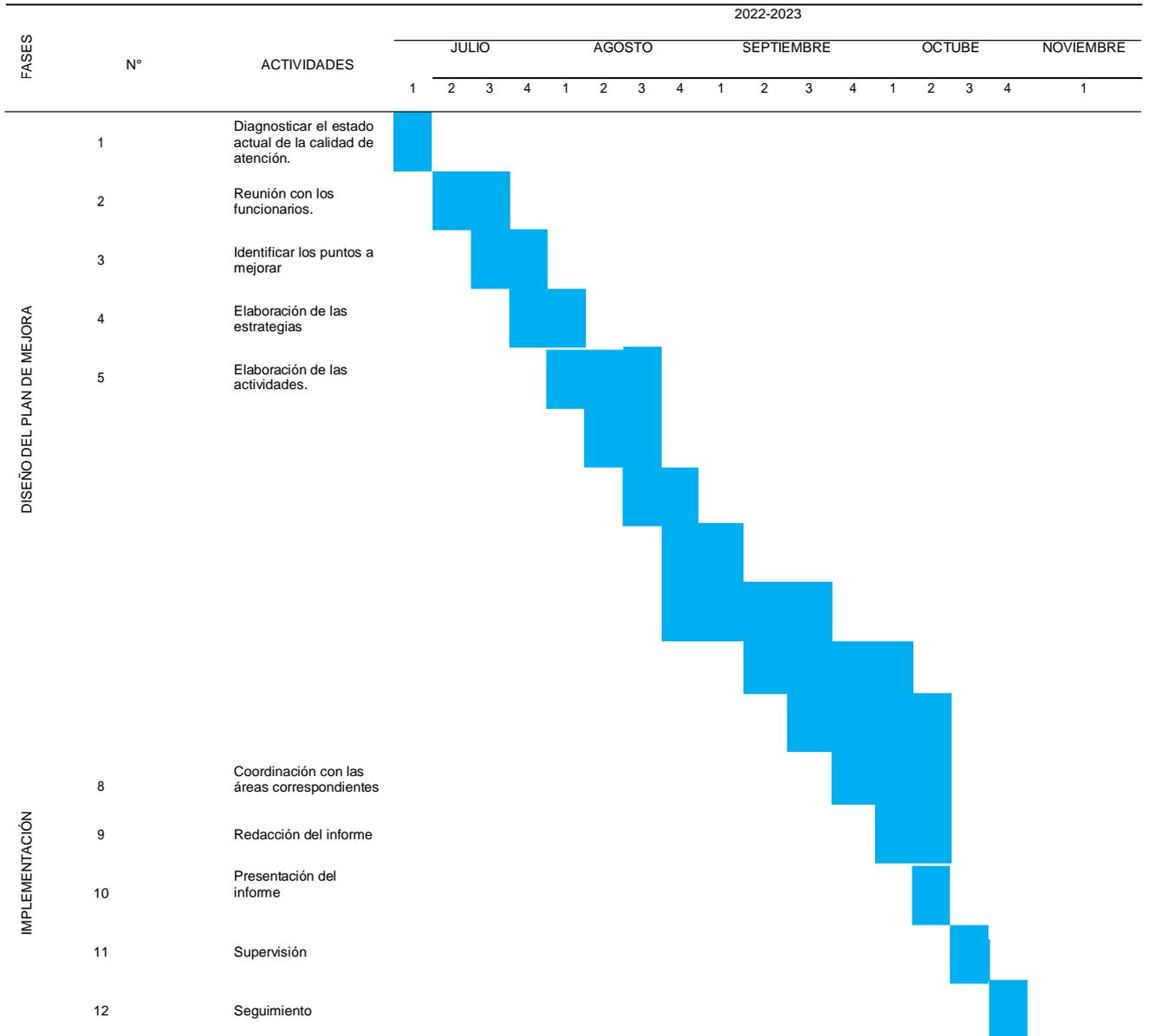
Falta de empatía y de tiempo de espera al ciudadano

Mala actitud

4.2 Actividades del plan de mejora

N°	Estrategias a desarrollar	Actividades
1.	Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades de socialización - Reuniones por cumpleaños - Retribución por logros - Team Building (trabajo en equipo).
2.	Implementación de “Conociendo más a los usuarios”	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado. - Implementar mecanismos tecnológicos para conocer la satisfacción de los clientes vía WhatsApp y correo electrónico.
3.	Programa de incentivos al funcionario	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivar a través de bonos de productividad. - A través de la encuesta de satisfacción, se identificará al funcionario más empático y será recompensado de forma pecuniaria o un día libre. Esto se realizará cada dos meses.

4.3 Cronograma del plan de mejora



4.4 Presupuesto

N°	Personal y/o actividades	Presupuesto
1	Psicólogos	S/ 2500.00
2	Coaching	S/ 1500.00
3	Ingeniero de sistemas	S/3000.0
4	Bonos de productividad	S/ 120.00 cada 2 meses (S/240.00)
5	Actividades de recreación	S/550. 00
Actividades		S/ 7670.00



**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE

Yo, Huerta Puelles, Hector Pastor, identificado con DNI N° **16636729**, con Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública** en la Universidad Cesar Vallejo.

Hago constar que he leído y revisado el **Plan De Mejora Para La Calidad De Atención En La Gerencia De Desarrollo Urbano De Una Municipalidad Provincial De Lambayeque**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fundamentos de la propuesta, Contenido de la propuesta, Actividades del plan de mejora, Mapa de gestión de procesos, cronograma de actividades y presupuesto.

La propuesta corresponde a la tesis: “Plan De Mejora Para La Calidad De Atención En La Gerencia De Desarrollo Urbano De Una Municipalidad Provincial De Lambayeque”

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Plan De Mejora Para La Calidad De Atención En La Gerencia De Desarrollo Urbano De Una Municipalidad Provincial De Lambayeque			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	95%	99%	97%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

De acuerdo lo revisado se encuentra apto la propuesta.

OBSERVACIONES: Ninguna

Chiclayo, 02 de Julio del 2022.

Mg. Huerta Puelles, Hector Pastor

Centro de labores: Municipalidad de Chiclayo Cargo: Asesor legal de DEMUNA



Héctor P. Huerta Puelles
ABOGADO
ICAL: 4195

Mg. Huerta Puelles, Hector Pastor

DNI 16636729
EXPERTO



**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE

Yo, Daysi Elena Espinoza Vera, identificado con DNI N° **16726320**, con Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública** en la Universidad Cesar Vallejo.

Hago constar que he leído y revisado el **Plan De Mejora Para La Calidad De Atención En La Gerencia De Desarrollo Urbano De Una Municipalidad Provincial De Lambayeque**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fundamentos de la propuesta, Contenido de la propuesta, Actividades del plan de mejora, Mapa de gestión de procesos, cronograma de actividades y presupuesto.

La propuesta corresponde a la tesis: “Plan De Mejora Para La Calidad De Atención En La Gerencia De Desarrollo Urbano De Una Municipalidad Provincial De Lambayeque”

c. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

d. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Plan De Mejora Para La Calidad De Atención En La Gerencia De Desarrollo Urbano De Una Municipalidad Provincial De Lambayeque			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	95%	99%	97%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

De acuerdo lo revisado se encuentra apto la propuesta.

OBSERVACIONES: Ninguna

Chiclayo, 02 de Julio del 2022.

Mg. Daysi Elena Espinoza Vera

Centro de labores: Colegio Cargo: Docente

Mg. Daysi Elena Espinoza Vera

DNI 16726320
EXPERTO

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE

Yo, Cardemio Villalobos Pasapera, identificado con DNI N° **16408887**, con Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública** en la Universidad Cesar Vallejo.

Hago constar que he leído y revisado el **Plan De Mejora Para La Calidad De Atención En La Gerencia De Desarrollo Urbano De Una Municipalidad Provincial De Lambayeque**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fundamentos de la propuesta, Contenido de la propuesta, Actividades del plan de mejora, Mapa de gestión de procesos, cronograma de actividades y presupuesto.

La propuesta corresponde a la tesis: “Plan De Mejora Para La Calidad De Atención En La Gerencia De Desarrollo Urbano De Una Municipalidad Provincial De Lambayeque”

e. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

f. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Plan De Mejora Para La Calidad De Atención En La Gerencia De Desarrollo Urbano De Una Municipalidad Provincial De Lambayeque			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	95%	99%	97%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

De acuerdo lo revisado se encuentra apto la propuesta.

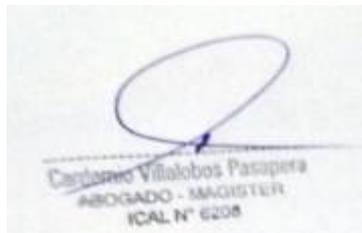
OBSERVACIONES: Ninguna

Chiclayo, 02 de Julio del 2022.

Mg. Cardemio Villalobos Pasapera

Centro de labores: Independiente

Cargo: Abogado



Cardemio Villalobos Pasapera
ABOGADO - MAGISTER
ICAL N° 6208

Mg. Cardemio Villalobos Pasapera

DNI 16408887

EXPERTO

Anexo 08. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:					
¿De qué manera un plan de mejora contribuirá a la calidad de atención en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad provincial de Lambayeque, 2022?	Diseñar un plan de mejora para contribuir a la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana, 2022.	El plan de mejora propuesto contribuirá a la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana.	V.I.: Plan de mejora	Unidad de Análisis Administrativos de la gerencia de desarrollo urbano y usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana Población Administrativos de la gerencia de desarrollo urbano y usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana Muestra 80 colaboradores administrativos	Enfoque de investigación: Cuantitativo Nivel: Básico Diseño: No experimental Autor: Hernández & Mendoza (2019)	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Métodos de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva y Microsoft Excel
	Objetivos Específicos: - Diagnosticar la situación de la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano. - Determinar las características del Plan de mejora que contribuya la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana - Validar la propuesta de Plan de mejora que contribuya la calidad de atención al público en la Gerencia de Desarrollo Urbano, de una municipalidad lambayecana.		V.D.: Calidad de servicio			