



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y su relación con la atención al usuario de la Municipalidad  
Provincial de Chepén, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Correa Mendoza Fiorella Nicole (ORCID:0000-0001-6247-0970)

Velásquez Rojas Leydi Aleshka (ORCID:0000-0003-4903-9232)

ASESORA

Mg. Paredes Morales Ana Elizabeth (ORCID:0000-0001-9333-3418)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

Chepén – Perú

2019

## Dedicatoria

A mi inspirador y guía Dios, por llenarme de sabiduría para lograr alcanzar este logro tan anhelado.

A mis padres, Oliver Correa Cerna y Sebastiana Mendoza León, por el trabajo, apoyo, amor durante todos estos años.

Pier Correa Mendoza y Jordy Correa Mendoza, por haber estado siempre presentes, acompañándome.

A mis abuelos Celfia León Sáenz, Eladio Correa Vásquez y Cristina Cerna Ramírez, por estar siempre conmigo apoyándome y brindándome un amor sin límites.

Autora: Corra Mendoza, Fiorella Nicole

En primer lugar a Dios por haberme dado la fuerza suficiente de continuar en este arduo proceso para obtener el anhelo más deseado, que es ser profesional.

En segundo lugar, a mis padres Angélica Rojas Serrano y Luis Velásquez Becerra, por tanto, amor, dedicación, sacrificio durante estos años.

En tercer lugar a mis abuelitos Martin Rojas Chávez y Delia Serrano Cruzado, quienes siempre me han motivado/apoyado en toda mi trayectoria universitaria, como también mis hermanos Martin Velásquez Rojas y Julio Santisteban Serrano quienes son mi motivo de seguir adelante y ser un ejemplo para ellos.

Y finalmente a todas aquellas personas que me apoyado en todo momento, aconsejándome, motivándome, en especial a mi amiga María Saucedo, a mis tías Anais Rojas Serrano y Pamela Hernández Daza, que gracias a ello he logrado que mi investigación se realice con éxito.

Autora: Velásquez Rojas, Leydi Aleshka

## Agradecimiento

A nuestra casa de estudios por permitirnos desarrollarnos como estudiantes. También a nuestras asesoras Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva y Dra. Karla María Hinostrza La Torre, también a nuestra metodóloga Mg. Ana Elizabeth Paredes Morales, por sus asesoramientos y por brindarnos todos los conocimientos necesarios para desarrollar nuestra investigación y así poder alcanzar esta meta de ser unas profesionales, como también a nuestros familiares y amistades por motivarnos a no darnos por vencidas y concluir con éxito nuestra investigación.

Las Autoras

## Página del jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentado por don (a)

Correa Mendoza, Nicole Fiorella

Velásquez Rojas, Leydi Aleshka

cuyo título es:

"Gestión Administrativa y su relación con la atención al usuario de la  
Municipalidad Provincial de Chepén, 2019"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16.....(número)  
Dieciseis.....(letras).

Chepén 6 de diciembre del 2019



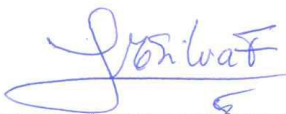
.....  
Dra. Fausta Elizabeth Alburquerque Arana

PRESIDENTE



.....  
Mg. Liliana Correa Rojas

SECRETARIO(A)



.....  
Mg. Miryam Liliana Silva Fiorentini

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	-------------------------------	--------	---	--------	-----------

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Correa Mendoza, Fiorella Nicole con DNI N° 74623360 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente Investigación son auténticos, veraces y se encuentran con su referencia correspondiente.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chepén, Diciembre de 2019



---

Correa Mendoza, Fiorella Nicole

DNI: 74623360

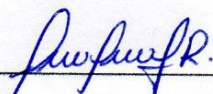
## Declaratoria de autenticidad

Yo, Velásquez Rojas, Leydi Aleshka con DNI N° 71977118 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente Investigación son auténticos, veraces y se encuentran con su referencia correspondiente.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chepén, Diciembre de 2019



---

Velásquez Rojas, Leydi Aleshka

DNI: 71977118

## Índice

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vii
índice de tablas .....	viii
índice de figuras .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. Introducción .....	1
Realidad problemática.....	1
Antecedentes.....	2
Enfoques conceptuales.....	4
Formulación de problema.....	9
Justificación de la investigación.....	9
Objetivos generales y específicos.....	10
Hipótesis .....	11
II. Método.....	12
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	12
2.2.Variable y Operacionalización .....	12
2.3.Población, muestra y muestreo .....	15
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos; validez y confiabilidad .....	16
2.5.Procedimiento.....	17
2.6.Métodos análisis de datos .....	17
2.7.Aspectos éticos .....	17
III. Resultados.....	18
IV. Discusión .....	24
V. Conclusiones.....	26
VI. Recomendaciones.....	27
Referencias .....	28
Anexos:.....	32

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	13
Tabla 2. Rango edades.....	15
Tabla 3. Prueba Normalidad entre gestión administrativa y atención al usuario. ....	18
Tabla 4: Correlación gestión administrativa y atención al usuario. ....	18
Tabla 5: Prueba de normalidad de planeación y atención al usuario.....	20
Tabla 6: Correlación entre la planeación y atención al usuario.....	20
Tabla 7: Prueba de normalidad de organización y atención al usuario.....	21
Tabla 8: Correlación de organización y la atención al usuario.....	21
Tabla 9: Prueba de normalidad de dirección y atención al usuario.....	22
Tabla 10: Correlación entre la dimensión dirección y la atención al usuario.....	22
Tabla 11: Prueba de normalidad de control y atención al usuario.....	23
Tabla 12: Correlación de control y atención al usuario.....	23
Tabla 13. Resumen procesamiento de casos .....	40
Tabla 14. Confiabilidad .....	40



## Índice de figuras

Figura 1: Nivel de gestion administrativa.....	19
Figura 2: Nivel de atención al usuario.....	19

## Resumen

Este estudio se desarrolló con el propósito de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario de la municipalidad provincial de Chepén, 2019. Tomándose como principio teórico los conceptos según los autores Muñiz y Armas.

Teniendo como tipo y diseño correlacional no experimental al no manipular ninguna variable porque se establecen los índices de correlación. La población estuvo conformada por 36, 134 usuarios de la provincia de Chepén entre 18 – 60 años a más.

Se tomó una muestra de 380 usuarios aplicando dos cuestionarios validados y confiables, se procesó y analizó la información mediante el software Spssv25 utilizándose para la contratación de hipótesis mostrándose mediante tablas y figuras los resultados.

Concluyendo que las variables mencionadas tienen relación con una significancia 0.00 lo cual indica que es menor al nivel de 0.05 con un coeficiente de Spearman .696 manifestando una positiva moderada correlación.

Palabras clave: gestión, atención, usuarios, municipalidad.

## **Abstract**

This research was carried out with the objective of determining the relationship between administrative management and customer service of the provincial municipality of Chepén, 2019. Taking as theoretical principle the concepts of administrative management and user care according to the authors Muñoz y Armas.

Having as type and non-experimental correlational design since no variable is manipulated because correlation indexes are established. The population is made up of 36,134 users province Chepén with an age range between 18 - 60 years or more.

A sample of 380 users was taken by applying two validated and reliable questionnaires, the information was processed and analyzed using the Spssv25 software used to contract hypotheses, showing the results through tables and figures.

Concluding that the mentioned variables are related to a significance of 0.00, noting that the level is less than 0.05 and with a Spearman of 0.696, which shows a moderate positive correlation.

Keywords: management, attention, user, municipality

## I. Introducción

Vivimos en un mundo globalizado lo cual se caracteriza por una exigente competitividad y búsqueda a fin de mejorar la atención ofrecida por intermedio de personas u organizaciones, sabiendo que el factor humano se considera el más preciado de la misma, las entidades públicas y privadas se tienen que acoger a lineamientos en los centros de trabajo. Hoy en día las municipalidades en nuestro país como es Perú tienen que afrontar una secuencia de obligaciones como del mismo, como de los integrantes de la comunidad, lo cual impone la necesidad de disponer con el personal altamente capacitado cuya finalidad de cumplir las expectativas, exigencias y resolver dudas en los usuarios.

En el Perú son importantes estos tipos de estudios, sobre todo en el aspecto municipal pues ayudará a agregar mejoras en cuanto a las gestiones realizadas por este sector público generando competitividad y diferenciándose en el actuar administrativo en todo País.

En ese sentido, las organizaciones ya sea públicas o privadas, la gestión es un término clave, ya que se toma en cuenta la toma de decisiones en distintos momentos para cumplir con sus responsabilidades dentro de la organización, para ello debe identificar los programas, proyectos, actividades o tareas, luego medirlas disminuyendo riesgos y finalmente realizar un control correcto para ver el cumplimiento de los objetivos iniciales, y así poder brindar una buena atención al usuario que acude a prestar servicios a la entidad.

Una de las inquietudes en distintos aspectos que tiene el sector público es la atención hacia el usuario ya que ellos son quienes reciben el servicio solicitado ante cualquier tipo de trámite.

La organización para el correcto cumplimiento de normativas, ejecutadas por la ley, se estructura; Concejo Municipal, Alcaldía y Gerencia Municipal.

La investigación presentada ha sido recopilada de la realidad observada en el Municipio de Chepén, donde la organización presenta constantes quejas de los usuarios por el deficiente servicio de atención de los trabajadores, ya que no cumplen los plazos legales establecidos para atender sus reclamos, como también no cuentan con una identificación adecuada

mediante fotocheck. No ponen en práctica la buena atención al usuario y con ello los colaboradores no están comprometidos con las tareas que desempeñan, y ello va en contra de las políticas del Estado. Notamos también que no se realiza constantes capacitaciones, y esto estaría conllevando a la deficiencia e insatisfacción del servicio.

Se tomó en cuenta los siguientes antecedentes

Sabogal y Vargas (2017), desarrollaron un estudio de investigación titulado “*Gestión Administrativa para el reforzamiento del programa de egresados de la Universidad Nacional de Colombia*”. Su finalidad fue Establecer estrategias de Gestión Administrativa que refuerce el programa de Egresados desde el desempeño de los coordinadores. Fue investigativo mixto: cualitativo y cuantitativo, donde se tuvo una muestra de 14 coordinadores y se aplicó un registro de graduados para facilitar la comunicación y conexión, donde se concluyó que surge la necesidad de reorganizar y adecuar la estructura orgánica gerencial y funcional del programa de egresados desde los requerimientos institucionales, estatales y demandas de la sociedad. (p.10)

Rojas (2015), desarrollo un estudio “*Modelo de satisfacción en los usuarios como base de ayuda a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios brindados en Edificio consistorial y departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado*”. Con propósito de implementar un modelo que reconozca aquellas causas que influyen en dicha entidad respecto a la percepción de aquellos que solicitan cualquier tipo de trámite, apoyando la gestión del municipio. La investigación fue descriptiva, donde se tuvo como muestra 340 usuarios aplicando un cuestionario, lo cual se obtuvo como conclusión que lo propuesto tiene la fiabilidad y validez necesaria en la parte estadística para aplicar la muestra con una varianza del factor satisfacción 82,4%, de tal forma que lo propuesto podrá ser aplicado en lo posible. (p.118)

Espinoza (2016), desarrolló su proyecto de investigación titulado “*Gestión administrativa y su incidencia en la obtención de usuarios de la agencia Cnt del Cantón el Empalme, Guayas.Periodo 2014-2015*”. Tuvo como motivo valorar el proceso de gestión administrativa en reclutamiento de clientes. Donde se utilizó 380 empleados como muestra y miembros administrativ. de la empresa, aplicando un cuestionario de 18 preguntas, lo cuál tuvo como conclusión que el rango de conformidad de los usuarios vigentes de dicha

agencia, se determina que 36% indicaron que los servicios ofrecidos en base a la demanda establecida, 27% consideró que los colaboradores no son sumamente aptos para atender, finalmente 46.0% indican que la atención es moderado; la relación entre las dos variables es directa, ya que si no existe una gestión administrativa adecuada, las ventas reducen por la apreciación mala que tienen los usuarios hacia la empresa.(p.71)

Santiago (2017) desarrolló un estudio “*Gestión administrativa y atención al usuario en los administrados de las subgerencias de la Municipalidad de Lima, 2017*”. Tuvo como finalidad determinar la relación entre gestión administrativa y atención al usuario. Aplicado, no experimental, con 285 usuarios de muestra, aplicando un cuestionario 40 preguntas, concluyendo que las variables tienen relación significativa como también; planificación, organización, dirección y control. Rho Spearman 0,421 cuya probabilidad se deduce que, si existe una excelente gestión entonces mayor será la atención. (p.75)

Guerrero (2018) desarrollo su estudio “*La gestión administrativa en la atención del usuario de la Ugel N°309 Condorcanqui-2016*”. Establecer si gestión administrativa se complementa con atención al usuario. El tipo investigativo fue no experimental y descriptiva transeccional-correlacional, Con 30 usuarios de muestra, aplicando un cuestionario de 38 preguntas, teniendo como conclusión que la gestión administrativa tiene una posición considerable internamente de la gestión educativa, como también la atención al usuario conforme a las necesidades, considerando que existe relación entre ellas.. (p.67)

Morales (2017), desarrollo su estudio titulado “*La gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*”. Determinar si gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad tienen relación. Tipo de estudio aplicado - correlacional, 90 trabajadores y se aplicaron cuestionarios de 43 preguntas, donde se concluyó que gest. administrativa determina significativamente la calidad de atención al usuario, como también el objetivo, estructura organizacional, motivación y recompensa determina significativamente la óptima atención del usuario en dicha entidad al obtener Rho 0.136 y un valor de 0.000, significa que mantiene una relación positiva débil, basándose que a mayor gestión, mejor será la calidad en atención. (p.96)

Gálvez (2018), desarrollo una investigación “*La calidad de servicios de atención y su influencia en la gestión administrativa del Despacho General de Admisión de la UNT,*

2017”. Este presente estudio dispuso como fin determinar influencia en calidad al servicio. Diseño correlacional- transaccional causal, se basó 80 trabajadores y se aplicó cuestionarios de 106 preguntas. Concluyendo que ambas variables influyen de manera significativa un 35.0%; con nivel menor a 0.01. (p.83)

Plasencia (2017), desarrollo un estudio *“Propuesta de programa de capacitación para los trabajadores administrativos a fin de mejorar la atención al usuario de la Universidad Nacional de Trujillo – 2017”*. El propósito fue implementar programas de capacitaciones para los colaboradores administrativo de la UNT. Se utilizó el método descriptivo – explicativo, donde se utilizó una muestra de 130 servidores administrativos y se aplicó el cuestionario 19 preguntas, donde se concluyó que no existe programa para realizar los cursos de capacitación de acuerdo a los lineamientos normados por el Sistema Administrativo de Gestión de talento humano, la Autoridad Nacional del Servicio Civil. (p.130)

Mogollón (2016), desarrollo un estudio de investigación titulado *“Apreciación de los usuarios referente a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2016”*. Tuvo el propósito delimitar apreciaciones sobre calidad de servicio. Descriptivo y diseño no experimental, 385 como muestra, aplicando cuestionario 15 preguntas, teniendo como conclusión que los resultados obtenidos fueron de la apreciación de las personas encuestadas conforme a calidad. Se halló que la mayoría de encuestados tienen una participación regular 2.6 %. (p.49)

Las teorías que fundamentan la presente investigación se tiene a:

Benavides y Quintana (2003) Expresa que las gestiones son acciones, previsiones, visualizaciones y empleo de recursos, esfuerzos para la obtención de sucesión de actividades que se realizan optimizando el tiempo para el cumplimiento de objetivos en un plazo determinado para ejecutar cada una de sus partes y todas aquellas actividades comprometidos en su obtención”. (p. 23)

Martínez (2000) La gestión es el manejo día a día de recursos materiales, humanos y financieros en el ámbito de una estructura que distribuye deberes y responsabilidades y que determina el esquema de la división de la labor. (p.11)

Muñiz (2012) “La gestión administrativa ofrece un soporte a los procesos dentro de la empresa de las diferentes oficinas activas dentro de ella, con el propósito de obtener

resultados positivos y con una buena ventaja de competencia lo cual se expresa en los estados financieros”. (p.28)

Las gestiones administrativas y la economía no pueden establecerse en disciplinas diferentes, ya que el origen se supervisa al término de la Edad Media, en donde existió un desarrollo acelerado, el cual ocasionó una ruptura en las entidades sociales. La coherencia en la económica es el desarrollo del Mercado con ello retorna más autónoma frente a otras racionalidades y finaliza por implantar su propia lógica. (p. 26).

Anzola (2010), Gestión administrativa abarca distintas acciones para el alcance de metas, mediante desempeños laborables fundamentales; planear, organización, dirección y controlar. Este mismo término radica en todos los eventos que se inicia para acoplar el esfuerzo de un equipo. (p.70)

Chiavenato (2006), señala las funciones del administrador y afirmar que estas se cumplan en las municipalidades, en primer lugar, lograr que los servicios sean de gran apoyo para mejorar, también se disminuye los riesgos aprovechando las oportunidades que se le presenta a los directivos, en segundo lugar, hacer que los recursos humanos sean productivos siendo capacitados y orientados a trabajar juntos intercambiando sus habilidades de conocimientos individuales, y por último lugar, el desempeño en la municipalidad será eficaz.

Tomando en consideración las descripciones anteriores sobre gestión administrativa, muestra que trata de apoyar a los procesos activos de la empresa para beneficiar las actividades del día a día, capaces de originar ventajas competitivas en el aspecto social. Hoy en día existen actividades de la gestión a nivel administrativo, lo cual se dirigen al logro de obtención de objetivos.

Muñiz (2012), Indica que es el componente fundamental de toda gestión, ya sea planeando, organizando, dirigiendo y controlando. Se presenta:

Muñiz (2012), Planificar involucra toma de decisiones, realización de planes empleando recursos, técnicas y gestión estratégica. Sabiendo que la mencionada admite adecuar los planes y la toma de decisiones teniendo como prioridad estrategias que disminuyan la pérdida de tiempo, aumente el rendimiento dentro de la organización.



Chiavenato (2005), Se encarga primero en definir cuáles son las metas que deben lograr alcanzarse. La toma en consideración como la primera función administrativa, ya que, es el camino para que se desarrollen el resto.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), Planear se basa en saber escoger objetivos, misión, tomar decisiones por encima de las acciones imprescindibles alcanzables; solicita la toma de decisiones, en otras palabras, seleccionar correctamente distintas alternativas, lo cual debe implicar que tengan una dirección racional para lograr conseguir las metas establecidas” (p.108).

Considerando lo descrito anteriormente por dichos autores, la planeación radica en tomar decisiones, ya que utiliza técnicas para la realización de adaptación, minimizando tiempos con el fin de maximizar la productividad en la organización para el alcance de objetivos.

Organización toma en consideración componentes que están relacionados en la forma y diseño de una organización, comunicación, formalización y tecnología de información, el área talento humano, adaptación de innovación. Muñiz (2012)

Organización como función administrativa es la acción de organizar, estructura, integrarse a recursos y órganos implicados en la realización, y definir la relación entre ello, como también las atribuciones.

Koontz et al. (2012) expresan, organización alude “a una estructura intencional formalizada base de procesos”. (p.200)

Chiavenato (2007) expresa que las organizaciones son sistemas de acciones coordinadas de más de dos individuos. La colaboración entre colaboradores es elemental hacia el desarrollo de toda organización.

Boland et al (2007) nos dice, organización es fundamentada por los niveles jerárquicos y la cadena de mando.

Analizando las definiciones de cada autor presentado respecto a organización, se refiere a ofrecer una apropiada estructura a la organización para admitir la comunicación entre sus distintas áreas, con el fin de favorecer el desempeño de labores organizacionales y sobre todo lograr alcanzar y ejecutar los objetivos.

Muñiz (2012) Dirección compromete a la organización, su comportamiento, equipos de trabajo, liderazgo y la motivación, como lo fundamental en la guía e influencia en un conjunto, para el alcance de metas. Estos, simbolizan el poder, el compromiso y la motivación, las relaciones que se mezclan en alrededor de la organización, para obtener los logros grupales, individuales y organizacionales.

Chiavenato (2005) La dirección, tercera función administrativa, se relaciona con la acción, ejecución, y principalmente con las personas.

Koontz et al. (2012), indica que dirección “es influenciar a las personas para que cooperen a las metas establecidas en el equipo” (p. 386)

Referente a los conceptos mencionados, la dimensión dirección, se fundamenta en el poder que tiene principal o encargado del área de la entidad para comprometer y motivar al resto de miembros en el alcance de los objetivos fijados.

Muñiz (2012) Control es el diseño de estándares fundamentales en el avance de la entidad, el estudio del desempeño real y organizacional con patrones anticipadamente constituidos, con el propósito de definir las probabilidades deficiencias en los procesos, con la finalidad de optar medidas que obvian la desviación del alcance de metas.

Fayol (2002) Señala que se basa en comprobar si todo sucede normalmente mediante instrucciones y planes implantados.

Koontz et al. (2012), Sustentan que control es “medición del desempeño” el cual avalúa las metas en entidades y planes estipulados para que se obtengan, e interactúa fuertemente el desarrollo de planear” (p. 496)

#### Características

Koontz et al. (2012), señala en contexto generalizado las características de gestión administrativa, mencionadas

Gestión administrativa afirma que la empresa usa esfuerzos individuales en la búsqueda de sostener un agradable ambiente para el logro de objetivos en una manera eficiente.

Se presentarán las definiciones para la variable atención hacia el usuario.

Atención:

James (2006) Es posicionarse de la mente, de una manera definida, uno de los que aparentemente son objetos de pensamiento que ocurren de manera coincidente. Su esencia son la concentración y localización de la conciencia.

Usuario:

Según la RAE (2001), el usuario es quien utiliza ordinariamente una cosa. Si esto lo dirigimos al campo de la información, se podrían decir que se refiere a la persona que es, tanto productora como consumidora de información, independiente de donde ésta esté situada y del soporte en que esté presentada.

Armas (2015) Señala que el cliente que acoge los productos y los servicios consecuentes de una sucesión de pasos para su debido uso, en el intento de satisfacer sus necesidades” (p.18)

Armas (2015) Las dimensiones de esta variable la cual es atención al usuario, son las siguientes

Factor imagen, este factor se muestra al percibir una idea de organización por el mismo usuario, según su experiencia obtenida en las instalaciones de dicha organización, a partir este punto estas entidades han logrado alcanzar que la definición de este factor logre convertirse en algo fundamental para el alcance de fidelidad por parte del mercado, preparándose para hacer frente a los distintos cambios que ocurren ahí.

Factor humano, se trata de las cualidades personales de las personas que laboran en el lugar, obteniendo información de sus habilidades, conocimientos, valores, capacidades.

Factor tecnológico web, es un grupo que cuyas funciones velan para que el servicio se a bueno mediante y/o utilizando la página web de las instituciones. Ofreciendo información precisa y transparente, distintas operaciones que se puedan efectuar y facilitar en la utilización de este.

Estos tres factores anteriormente señalados, admiten mejorar la atención por lo que generan los parámetros presentes pudiendo medir el servicio por parte de la Municipalidad.

Características de atención hacia el usuario:

Villa (2014) Es todo aquel individuo que requiere los servicios de una entidad, por ende se debe satisfacer sus necesidades o deseos.

Hernández (2011) La teoría de la atención al usuario nos dice que la no afirmación de expectativas, insatisfacción al cliente, estudio de la atención que se brinda y la satisfacción que el usuario percibe. Con las posteriores teorías

Expectativas de no confirmación; se originan del marketing y expresa que los usuarios son aquellos que estudian el servicio que le ofrecen, tanto así que hasta podría adivinar su contentamiento o descontento, debido a la calidad del servicio con la experiencia vivida.

Descontento potencial, se manifiesta que el reclamo de los usuarios es por motivo de la insatisfacción hacia el servicio. Este insatisfacción podría generarse de dos formas: externo, cuando los usuario realizan sus reclamos al área que le podrían dar solución; y potencial, en el que el usuario no da a saber sus reclamos de manera pública, pero existe una insatisfacción por el mal servicio brindado.

Análisis de disponibilidad, trata de poseer los recursos tangibles cuando es necesario. Es por ello que se trata de observar la satisfacción de un grupo de usuarios, entre estos: circulación, adquisición, infraestructura. Después es analizado entre la cantidad de grupos obtenidos de un tiempo establecido.

Díaz (2010) Señala que hoy en día el usuario espera una solución eficaz a su problema, se le llama la era de la soberanía. Es por esto, que esperan que se les ofrezca una solución eficaz, en el que la información no tiene errores, brindando un mejor servicio, incluyendo un buen trato, minimizar el tiempo a fin conseguir la complacencia. De esta forma, los reclamos del usuario brindan una oportunidad para comprobar la satisfacción.

Referente al presente estudio de investigación se estableció el siguiente problema ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019?

El estudio se justifica por estar enmarcada en el aspecto del sector público de las diferentes naciones a nivel mundial, lo cual se identifica por su cambio continuo, ser

dinámico y competitivo. En esta perspectiva mundial las empresas públicas tienen un rol muy significativo en la sociedad, ya que la actividad gerencial debe estar atenta y hacer seguimiento al comportamiento organizacional de una organización pública, en particular a nivel de la localidad de la entidad municipal de la Provincia de Chepén, para prestar un mejor servicio a los usuarios.

El actual estudio se justifica, por los aportes que permitirán la posibilidad de construir un marco teórico que abra el horizonte sobre teorías relacionadas al tema, sobre todo brinda soluciones para mejorar en cuanto la atención al usuario, cabe recalcar que esta investigación será utilizada como antecedente a futuros estudios que estén orientadas al tema.

Se justifica de forma práctica ya que la presente investigación se concentró en investigar la gestión administrativa y atención al usuario. Dichos resultados tienen mucha importancia práctica ya que se puede usar para el mejoramiento respecto atención en las organizaciones públicas y también puede servir como guía para nuevos estudios con las variables semejantes.

El presente estudio se justifica de manera metodológica ya que, obtiene mucha importancia, procura aportar los componentes y conocimientos suficientes para perfeccionar la gestión en la parte administrativa y lograr un mejor servicio hacia el usuario que gestionan dentro de sus áreas, en base a ello se podría crear e implementar acciones determinantes a fin de mejorar este sector público.

La presente investigación considera como objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Como también se consideraron los siguientes objetivos específicos; Determinar el nivel de gestión administrativa, Determinar el nivel de atención al usuario, Determinar la relación que existe entre la planeación y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019; Determinar la relación que existe entre la organización y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019; Determinar la relación que existe entre la dirección y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019 ;Determinar la relación que existe entre el control y la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

Para afirmar que el proyecto de investigación es rechazado o aceptado se tomó en cuenta las siguientes hipótesis, Existe relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. No existe relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario de la municipalidad provincial de Chepén, 2019.

Pardinas (1991) Teniendo en cuenta que la hipótesis es una proporción enunciada para dar una respuesta tentativa a un problema.

## II. Método

### 2.1. Tipo y Diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de Investigación

La investigación realizada fue correlacional para determinar la relación entre las variables.

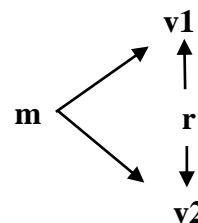
Dónde:

m = Muestra

v1= Gestión administrativa

v2= Atención al usuario

r = posible conexión



#### 2.1.2. Diseño de Investigación

El estudio es no experimental ya que se observa, sin distorsionar las variables para posteriormente ser analizadas. Según el autor (Valmi, Driessnack y Costa, 2007, p.3).

Investigación transversal ya que recolecto información en un determinado tiempo. La finalidad es describir variables como también analizarlas, en tiempos determinados (explicar contextos, fenómenos, eventos en comunidades), puede incluir varios grupos o subgrupos de objetos, personas e indicadores; así como diferentes comunidades, eventos y situaciones. (Gómez, 2006, p. 102)

Hernández (2014) “De enfoque cuantitativo ya que ofrece cierta posibilidad de reincidir y enfocar puntos específicos, finalmente posibilita la comparación entre investigaciones parecidas” (p.18)

### 2.2. Variable y Operacionalización

#### 2.2.1. Variables

Variable I: Gestión administrativa

Radica en ofrecer adecuados procesos administrativos de las diferentes áreas de una organización, obteniendo resultados exitosos con ventajas altamente competitivas reflejadas en el estado financiero de la entidad. (Muñiz, 2012, p.28)

Variable 2: Atención al usuario

“Consiste cuando una persona recibe beneficios o servicio de un proceso, cuanto a la satisfacción de necesidad y aceptación dependiendo de aquel que provee” (Armas, 2015, p.18)

### 2.2.2. Operacionalización

Tabla 1  
*Operacionalización de variables*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión administrativa	Radica en ofrecer adecuados procesos administrativos de las diferentes áreas de una organización, con la finalidad de obtener resultados exitosos con una ventaja altamente competitiva reflejada en estados financieros de la entidad (Muñiz, 2012, p.28).	Gestión administrativa está representada por los elementos de la administración los cuales están conformados por la planeación; ya que toma la decisión gerencial, elabora y se adapta a los planes. Organización; está conformada por el diseño organizacional, la mutua comunicación. Dirección; se encuentra al liderazgo, los equipos de trabajo y sobre todo la motivación para el alcance de objetivos, finalizando con el control. Se utilizó el instrumento de cuestionario.	Planeación  Organización  Dirección  Control	-Toma de decisión. -Elaboración de planes. -Uso de herramientas de administración. -Adaptación de planes.  -Diseño organizacional. -Comunicación. -Adaptabilidad al cambio.  -Equipos de trabajo. -Motivación. -Liderazgo. -Logro de objetivos.  -Medidas de control. -Diseño de estándares. -Evaluación del desempeño.	Ordinal





### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### 2.3.1. Población

Está establecida por los habitantes de Chepén 36,134 en un rango de edades entre 18 - 60 años a más.

Tabla 2

*Rango de edades*

Edades	Cantidad
18 – 29	12,040
30 – 44	10,837
45 – 59	7,569
60 a más	5,688
Total	36,134

Fuente: INEI 2017

#### 2.3.2. Muestra

Es una parte del total de población, que sirve para poder recolectar información y de esa manera facilite el proceso de la investigación, ya que esta debe estar bien definida para precisar la exactitud de dicha población. Hernández (2014)

Se utilizó el muestreo aleatorio simple – población finita, con la formula presentada:

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

Teniendo:

N = 36,134 habitantes (18 años – 60 a más)

Z<sub>α</sub> = 1.96

p = aceptación 0.5

q = no aceptación 0.5

d = 5%

$$N = \frac{36,134 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (36,134 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$N = 380 \text{ usuarios}$$

Una vez aplicada esta fórmula se obtuvo que 380 usuarios fueron encuestados en un rango (18 años – 60 a más). El criterio de evaluación; aquellas personas que han realizado trámites dentro de la Municipalidad.

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

##### 2.4.1. Técnica de investigación

Se empleó dicha encuesta, de tal manera permitió conseguir y procesar datos de forma rápida y eficiente, logrando los objetivos planteados. Casas y otros, (2013)

##### 2.4.2. Instrumento de recolección de datos

El cuestionario, se conformó por 28 ítems para las dos variables, la medición de las mismas fue través de la escala de Lickert.

##### 2.4.3. Validez

En el trabajo de estudio la validez se realizó por medio del juicio crítico 3 jueces especialistas en cuando a administración, quienes revisaron las preguntas y respaldaron que sean las más adecuadas, base a esos resultados se muestran en los anexos.

Kerlinger (2013) La palabra validez se refiere en lenguaje ordinario a la verdad, la corrección y la fuerza de una declaración claramente fundamentado, justificado y convincente.

##### 2.4.4. Confiabilidad

Kellstedt y Whitten (2013) señala que es una herramienta de medición, lo cual alude al valor que su ejecución reiterada al mismo individuo u objeto genera resultados idénticos, como también se puede interpretar que esta herramienta se encarga de medir las respuestas que hagan los entrevistados a cada pregunta.

En la investigación se realizó la fiabilidad del instrumento, haciendo uso del programa de IBM SPSS25 Statistics. Al aplicar dicho coeficiente, se obtuvo como resultado 0.710, lo que significa que si es confiable el instrumento.

## 2.5. Procedimiento

Se procedió al programa SPSS Statisticv.25 para la obtención de datos, ya que permite determinar la confiabilidad del instrumento (ítems relacionados a las variables), también se usó del estadístico Spearman lo cual nos permitió medir si las variables se relacionan entre sí o no, finalmente se contrastó la hipótesis.

## 2.6. Métodos de análisis de datos

Se hizo uso de SPSSv25 como también el coeficiente Rho Spearman.

## 2.7. Aspectos éticos

Se realizó mediante consideraciones y principios de orden ético, de tal manera se respetaron para el uso de herramientas y análisis (antecedentes, teorías relacionadas y marco de conceptos).

Respecto a la identidad y/o anonimato de investigadores.

Es autenticamente de forma en que no se manipulan los resultados. Referente derecho de autor, la información de esta investigación han sido citadas correctamente base normas APA, como las teorías y antecedentes.

### III. Resultados

#### PRUEBA DE NORMALIDAD DEL ESTADÍSTICO KOLMOGOROV-SMIRNOV

Tabla 3

*Prueba K-S entre gestión administrativa y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.*

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ATENCIÓN AL USUARIO
	N	380	380
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	41.35	43.38
	Desv. Desviación	11.985	12.612
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.338	0.303
	+	0.338	0.303
	-	-0.156	-0.151
		0.338	0.303
	Sig. asintótica(bilateral)	.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad.

#### **Interpretación:**

El estadístico K-S, demuestra un nivel de significancia  $0.000 < 0.5$  por lo tanto los datos analizados de ambas variables no son normales, concluyendo que se usará el  $\rho^2$  Spearman.

Tabla 4

*Correlación de gestión administrativa y la atención al usuario MPCH*

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ATENCIÓN AL USUARIO
Rho	Coef. de correl.	1.000	.696**
	Sig.	.	.000
	N	380	380
	Coef. de correl.	.696**	1.000
	Sig.	.000	.
	N	380	380

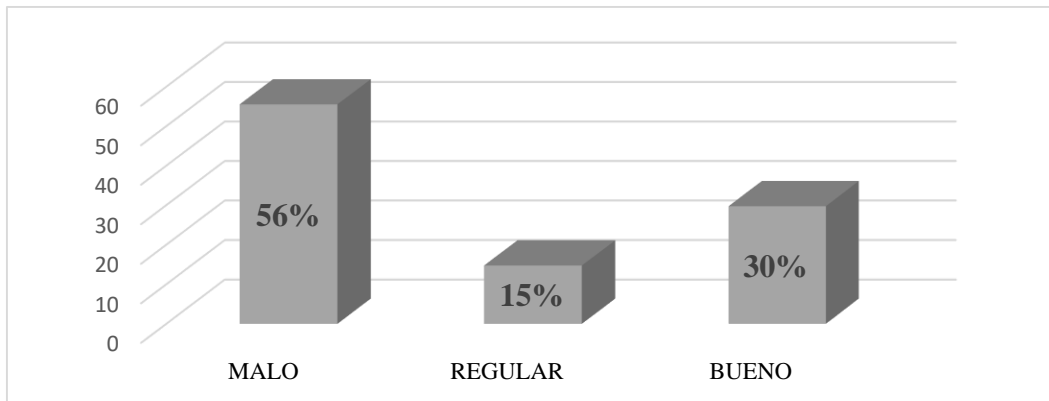
Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad.

#### **Interpretación:**

En la tabla 4, certifica que existe reciprocidad entre gestión administrativa y atención, con una significancia 0.000 lo cual el ( $p < 0.05$ ), además el Rho (0.696), indica que existe afinidad positiva moderada, consecuentemente se acepta la hipótesis alterna.

### 3.2.1. Nivel de gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén

Figura 1



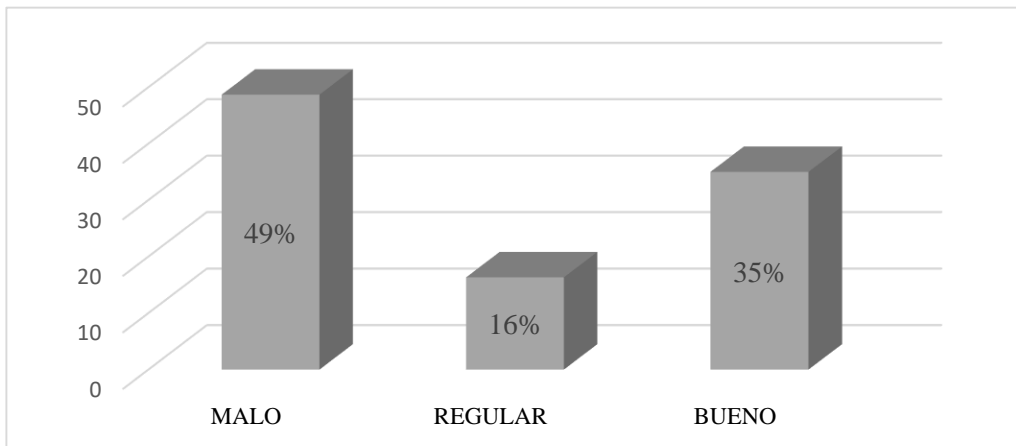
Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad.

#### **Interpretación:**

Según la figura 1, se observó que 56% de los usuarios perciben de mala, 15% de los usuarios perciben como regular, finalmente, 30% de usuarios perciben la gestión administrativa bueno.

### 3.2.2. Nivel de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén

Figura 2



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad.

#### **Interpretación:**

Según la figura 2 se observó que 49% de usuarios perciben que la atención es mala, por otro lado, 16% indican que es regular y finalmente 35% perciben que la atención es bueno.

3.2.3. Relación entre planeación y atención al usuario de la Municipalidad provincial de Chepén

Tabla 5

*Prueba de normalidad de K-S*

		PLANEACIÓN	ATENCIÓN AL USUARIO
N		380	380
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	11.01	43.38
	Desv. Desviación	4.616	12.612
	Absoluto	.311	.303
Máx diferencias extremas	+	.311	.303
	-	-.153	-.151
		.311	.303
Sig.		.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad.

**Interpretación:**

La prueba K-S se refleja una significancia  $0.000 < 0.5$ , concluyendo que la información utilizada para las variables no siguen un orden normal por lo que se utilizó el Rho Spearman.

Tabla 6

*Correlación*

			PLANEACIÓN	ATENCIÓN AL USUARIO
R	PLANIFICACIÓN	Coef. de correl.	1.000	.535**
		Sig. (bil.)	.	.000
		N	380	380
h	ATENCIÓN AL USUARIO	Coef.e de correl.	.535**	1.000
		Sig. (bil.)	.000	.
		N	380	380

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad.

**Interpretación:**

En la tabla 6 muestra que existe una relación entre planeación y atención al usuario, con una significancia 0.000 la cual es menor al nivel 0.05 además el coeficiente Spearman (0.535), con un nivel positivo moderado.

3.2.4. Relación entre organización y atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

Tabla 7

*Prueba de normalidad de K-S*

		ORGANIZACIÓN	ATENCIÓN AL USUARIO
	N	380	380
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	8.65	43.38
	Desv. Desviación	3.403	12.612
Máximas diferencias extremas	Absoluto	.187	.303
	+	.187	.303
	-	-.132	-.151
Est. de prueba		.187	.303
	Sig. asintótica(bilateral)	.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad.

**Interpretación:**

Dicha prueba no paramétrica del estadístico Kolmogorov se ve reflejado un nivel de significancia de 0.000 menos que 0.5, lo que da a entender que los datos utilizados no siguen un orden.

Tabla 8

*Correlación*

		ORGANIZACIÓN	ATENCIÓN AL USUARIO
Rho	ORGANIZACIÓN	Coef. de correl.	1.000
		Sig.	.534**
		N	.380
	ATENCIÓN AL USUARIO	Coef. de correl.	.534**
		Sig.	1.000
		N	.380

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad.

**Interpretación:**

La tabla 8, afirma que existe relación entre ambas variables, con una significancia de 0.000 la cual es menor al nivel 0.05 ( $p < 0.05$ ), además con un Rho (0.534) indicando una correlación positiva moderada.



3.2.5. Relación entre dirección y atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

Tabla 9

*Prueba de normalidad K-S*

		DIRECCIÓN	ATENCIÓN AL USUARIO
N		380	380
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	12.38	43.38
	Desv. Desviación	4.192	12.612
Máximas diferencias extremas	Absoluto	.190	.303
	+	.190	.303
	-	-.141	-.151
Estad. de prueba		.190	.303
Sig.		.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad.

**Interpretación:**

La prueba no paramétrica el estadístico Kolmogorov se ve relegado a un nivel significativo de 0.000 menor que 0.5, por lo tanto los datos utilizados para la dimensión de dirección y atención al usuario no proceden una distribución correcta, por lo que se utilizó el rho de Spearman.

Tabla 10

*Correlación*

		DIRECCIÓN	ATENCIÓN AL USUARIO
DIRECCIÓN	Coef. de correl.	1.000	.553**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	380	380
Spearman ATENCIÓN AL USUARIO	Coef. de correl.	.553**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	380	380

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad.

**Interpretación:**

La tabla 10, nos muestra que existe relación, con una significancia 0.000 menor al nivel 0.05 ( $p < 0.05$ ), además el coeficiente de Spearman (0.553), señala una positiva moderada correlación.

3.2.6. Relación entre la dimensión control y atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

Tabla 11

*Prueba de normalidad de K-S*

		CONTROL	ATENCIÓN AL USUARIO
N		380	380
Parámetros norm.	Media	9.31	43.38
	Desv.		
	Desviación	2.885	12.612
Máximas diferencias extremas	Absoluto	.196	.303
	+	.196	.303
	-	-.125	-.151
Estadist. de prueb.		.196	.303
Sig. asintótica(bilateral)		.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad.

**Interpretación:**

El estadístico Kolmogorov refleja que los datos utilizados para Control y atención al usuario no siguen una distribución normal, por ende se utilizó el coeficiente de rho2 de Spearman.

Tabla 12.

*Correlación entre control y atención*

		CONTROL	ATENCIÓN AL USUARIO
Rho	Coef.	1.000	.322**
	Sig.	.	.000
	N	380	380
	Coef. de correl.	.322**	1.000
	Sig.	.000	.
	n	380	380

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad

**Interpretación:**

La tabla 12, refleja que existe relación con una significancia 0.000 la cual es menor al nivel 0.05 ( $p < 0.05$ ), además Rho (0.322), da a entender que existe una correlación positiva baja.

#### IV. Discusión

Teniendo en cuenta los resultados se acepta la hipótesis general indicando la relación que existe entre gestión administrativa y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

Teniendo como efecto la relación de Rho Spearman = .696 demostrando que hay una correlación positiva moderada estadísticamente significativa entre gestión administrativa y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. El resultado coincide con Santiago (2019) en su investigación sobre, “Gestión administrativa y atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017”, con un resultado de coeficiente de Rho Spearman .421 con una significancia de 0.000, por lo tanto existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y atención al usuario. Es probable percibir que mientras más mayor sea la gestión administrativa, mayor será la atención al usuario. Por otra parte, el resultado es distinto al resultado dado por Espinoza (2016). Tuvo como resultado que el 36% de los usuarios sienten conformidad con el servicio brindado, en tanto que el 27% estima que el equipo de trabajadores no son suficientes para la atención, asimismo el 0.46 indica que la atención es regular, lo cual es totalmente diferente a nuestros resultados ya que los usuarios indican que el 56% de la gestión administrativa en la municipalidad es mala, 15% regular y 30% buena. Respecto a la otra variable que es la atención al usuario indican que el 49% es malo, 16% regular, 35%, concluyendo que la gestión administrativa influye de forma significativa para brindar una excelente atención.

En el estudio se planteó determinar la relación entre de planeación y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Tuvo como resultado que ambas variables tienen relación, con una significancia 0.000 la cual es menor al nivel 0.05, además con un Spearman 0.535, demostrando una positiva y moderada correlación. Por otro lado cuyo resultado se confirma comparando la investigación de Rojas (2015) presentando un modelo estratégico a esta entidad pública sobresaliendo así la transcendencia en la planeación para satisfacer a usuarios estimando los procesos que posibiliten ofrecer mayor atención a usuarios.

La actual investigación se propuso determinar la relación entre organización y atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019, obteniendo como resultado que existe relación entre dimensión “organización” y atención con una significancia 0.000 menor al nivel 0.05, además el coeficiente de Spearman (0.534) afirmando que existe correlación moderada entre organización y atención al usuario de dicho sector público. En este sentido dicho estudio realizado se parece a Gálvez (2018) ya que sostiene que la organización es el rejejo de compromiso de todos aquellos que conforman una institución dirigida al usuario/cliente en general, por lo tanto ninguna empresa puede lograr el éxito sino posee una gestión competitiva. Es aquella quien alcanza metas mediante las aptitudes y energías humanas direccionado a una acción eficaz.

En la presente investigación se propuso determinar la relación que existe entre dirección y atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Tuvo como resultado que existe relación entre la dimensión “dirección” y atención al usuario, con la significancia menor al nivel 0.05 ( $p < 0.05$ ), además el coeficiente de Spearman (0.553), demuestra que existe una correlación positiva moderada, entre dirección y atención al usuario de la municipalidad provincial de Chepén, 2019. En tal sentido se perfecciona con el estudio de Guerrero (2018) Sostiene que la dirección es uno de los procesos importantes y fundamentales ya que motiva y encamina las metas trazadas, esta investigación se halló en una considerable condición dentro de gestión educativa; como también atención al usuario ya que estuvo conforme las necesidades lo cual indica que existe relación significativa base gestión administrativa y la atención del usuario de la UGEL en el 2016.

En la presente investigación se propuso determinar la relación que existe entre Control y atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Tuvo como resultado que existe relación entre control y atención al usuario, con una significancia de 0.000 la cual es menor al nivel 0.05 ( $p < 0.05$ ), además la correlación de Spearman (0.322), señalando una correlación positiva baja. En este sentido se complementa con el estudio de Santiago (2017) Tuvo como resultado que el coeficiente de Rho Spearman, refleja el valor de .348 con un nivel de significancia 0.000 en consecuencia existe una significativa correlación entre control y atención al usuario, esto se ve relegado a que mediante el control la municipalidad comprueba de forma permanente que los planes se estén ejecutando adecuadamente.

## V. Conclusiones

Conforme lo demostrado en el análisis estadístico, se ha logrado determinar que sí existe relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Chepén 2019, por defecto se puede indicar que la hipótesis alternativa es aceptada, teniendo en cuenta que la dimensión dirección es la más significativa, considerando el trabajo en equipo y la buena atención que percibe el usuario.

Referente al nivel de gestión administrativa, se pudo evidenciar que la mayor parte de los usuarios la califican como mala, pues se está realizando una administración que carece de procesos de control, debido a que el planeamiento no se está implementando como debe ser, considerando además que la organización está debilitada por tener una mala comunicación que se refleja carencia en cuanto al compromiso de los servidores.

Referente al nivel de atención, se demostró que mayor parte de usuarios, la perciben como malo, ya que no cuentan con las competencias necesarias que demanda el área.

Con respecto a planeación y atención al usuario existe una moderada positiva correlación, lo cual esto quiere decir, que aún falta pulir algunos indicadores como la elaboración de planes y toma de decisiones, para que se lleve a cabo una buena planificación y así brindar una buena atención al usuario de esta entidad pública.

Sobre la dimensión organización y atención al usuario, se demostró que existe una positiva moderada correlación. Concluyendo con esto, no cuenta con una coordinación adecuada pues aún existe la falta de mejora en algunos procesos dentro de esta dimensión.

En la dimensión dirección y su relación con atención al usuario, tiene una correlación positiva moderada y con esto se concluye que la dirección aún tiene algunos aspectos que se encuentran en decadencia, tal como la falta de trabajo en equipo, liderazgo, y no cumplen con los objetivos establecidos, es por ello que trae como consecuencia el no brindar una atención de excelencia al usuario externo del municipio.

Se concluye que existe una positiva baja correlación en cuanto a control y atención al usuario, ya que hace falta el compromiso de las máximas autoridades de la Municipalidad con las distintas áreas que forman parte de esta entidad.

## VI. Recomendaciones

Se sugiere a la gerencia municipal, mejorar la relación en gestión administrativa y atención implementando procedimientos de control por parte de los funcionarios de las diferentes áreas de la Municipalidad.

Se sugiere a la municipalidad, poner especial énfasis en cuanto a gestión administrativa ya que gracias a estas acciones y/o procesos permiten utilizar de manera adecuada los recursos con el propósito de alcanzar objetivos establecidos, evitando inconvenientes.

En cuanto a atención al usuario se sugiere al municipio optar medidas concretas para la mejora, capacitando a los colaboradores para que así den soluciones rápidamente aquellos que tienen algún inconveniente al momento de tramitar cualquier tipo de documento.

Se recomienda a la gerencia municipal, respecto a la planeación, enfocarse en elaborar planes de acción a fin de alcanzar las metas establecidas y traer con esto la buena atención al usuario.

En cuanto a organización, se debe optar por establecer medidas correctivas a fin de fomentar la coordinación, la buena comunicación y compromiso por parte de los trabajadores municipales.

Para poder brindar una atención efectiva al usuario es de suma importancia contar con una dirección adecuada, donde incluye el trabajo en equipo, motivación, un buen liderazgo y tener objetivos establecidos.

Poner especial énfasis respecto a control, ya que mediante esta dimensión se evalúa el desempeño de los colaboradores municipales, es por ello que se debe enfocar aún más, tomando decisiones para mejorar situaciones que tienen relación directa con esta dimensión.

## Referencias

- Anzola, S. (2010). *Administración de micro empresas*. México: McGrawHill.
- Aurora, G. (2005). *Las investigaciones necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: Trea S.L.
- Benavides, C. y Quintana, C. (2003). *Gestión del conocimiento y calidad total*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Boland, L., et al (2007). *Funciones de la Administración. Teoría y práctica*. Bahía Blanca: Universidad del Sur.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Chanlat, A. (1985). *The break between business and people: the perspective of biological sciences*. *Revista Ciencias de la Administración*, 10, 26.
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la teoría general de administración*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la teoría general de administración*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introduction to the general theory of administration*. México: Editorial Mexicana.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión de talento humano*. Mexico: McGraw-Hill.
- Clorinda, R., et al (2014). *Gestión Administrativa y calidad de servicio según el equipo técnico administrativo del Hospital Victor Larco Herrera -2014*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Díaz, A. (2010). *Cómo brindar un servicio y atención efectivo*. Recuperado el 08 de Octubre de 2019, de [https://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/concurso2010/pdf/Separata\\_Usuario.pdf](https://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/concurso2010/pdf/Separata_Usuario.pdf)
- Española, R. (2001). *Glosario de la lengua española*. Madrid: Real Academia Española.

- Espinoza , J. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia Cnt del Cantón el Empalme, Guayas. Periodo. 2014-2015.* Posgrado. Universidad Tecnica Estatal De Quevedo, Ecuador
- Fayol, H. (2002). *Critical evaluations in management and business.* London and New York: Routledge.
- Guerrero, O. (2018). *La gestión administrativa en la atención del usuario de la Unidad de Gestion Educativa Local N°309 Condorcanqui-2016.* Posgrado. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
- Hernández, P. (2011). *La relevancia de la satisfacción del usuario.* Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 34,349-368.
- Hernández, P. (2011). *La relevancia de la satisfacción del usuario.* Documentación de las Ciencias de la Información.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación.* Sexta edición. México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A.
- INEI. (2017). *Sistema Estadístico Nacional.* Trujillo: Sistema Nacional de Estadística.
- James, W. (2006). *The principles of psychology.* London: Macat International Ltd.
- Kellstedt, F. (2013). *Fundamentals of studies in political sciencie.*Cambridge: Second Edition.
- Kerlinger, F. (1979). *Ethics and values in applied social sciencie research.* California: Sage Kinsey.
- Koontz, H., et al (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial.* México: McGraw-Hill.
- Macas, P. , et al (2018). ‘*Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa Modermueble S.A, ciudad de Guayaquil*’. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Martínez, R. (2000). *Evaluación de la Gestión.* Buenos Aires: Universidad Mar del plata.



- Morales, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. Posgrado. Universidad Cesar Vallejo, San Juan de Lurigancho.
- Muñiz, L. (2012). *Cómo implantar y evaluar un sistema de control de gestión*. España: Profit.
- Mogollón, G. (2016). *Apreciación de los usuarios referente a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad- Trujillo año 2016*. Pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Odón, F. (1999). *El proyecto de investigación*. Manual para su elaboración 3ra Edición. Caracas: Editorial Espintene Oriol Ediciones.
- Oscar, G. (2018). *La calidad de los servicios de atención y su influencia en la gestión administrativa del Despacho General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017*. Posgrado. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Pardinas, F. (1991). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. México: Siglo xxi.
- Plasencia, C. (2017). *Propuesta de un programa de capacitación para el personal administrativo a fin de mejorar la atención al usuario de la Universidad Nacional de Trujillo-2017*. Posgrado. Trujillo.
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de una municipalidad*. Maestría. Universidad de Chile, Santiago
- Sabogal, C. & Vargas, J. (2017). *Gestión administrativa para el reforzamiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia*. Postgrado. Universidad Libre de Colombia, Bogotá, D.C
- Sampieri, R., et al (2014). *Metodos de la Investigación*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores.
- Santiago, G. (2017). *Gestión administrativa y atención al usuario en los administrados de las subgerencias de la Municipalidad de Lima, 2017*. Pegrado. Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Tamayo, M. (2016). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa S.A de C.V Grupo Noriega Editores.

Valmi, D., et al (2007). *Diseño de investigación cuantitativa*. Scielo, 3.

Villa, J (2014). *Guía de atención a clientes y usuarios*. Barcelona: Profit Editorial.

Anexo I

Matriz de consistencia

TÍTULO	TIPO DE VARIABLES	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	POBLACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	ESCALA DE VALORIZACIÓN
Gestión administrativa y su relación con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019	Gestión administrativa  Atención al usuario	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019?	H <sub>1</sub> : Existe relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario de la municipalidad provincial de Chepén, 2019.  H <sub>0</sub> : No existe relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario de la municipalidad provincial de Chepén, 2019.	<b>GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario de la municipalidad provincial de Chepén, 2019. <b>ESPECÍFICO</b> - Determinar el nivel de gestión administrativa. -Determinar el nivel de atención al usuario. -Determinar la relación que existe entre la planeación y atención al usuario en la municipalidad provincial de Chepén, 2019. -Determinar la relación que existe entre la organización y atención al usuario en la municipalidad provincial de Chepén, 2019. -Determinar la relación que existe entre la dirección y atención al usuario en la municipalidad provincial de Chepén, 2019. -Determinar la relación que existe entre el control y la atención al usuario en la municipalidad provincial de Chepén, 2019.	Habitantes de la Provincia de Chepén 36,134 en un rango de edades entre 18 - 60 años a más.  <b>MUESTRA</b> 380 usuarios de la Municipalidad.	No experimental, correlacional.	(1) Nunca (2) Algunas veces (3) Muchas veces (4) Frecuente mente (5) Siempre

**Fuente:** Elaboración propia



<b>ENCUESTA</b>
-----------------

**Estimado(a):**

A continuación el presente cuestionario contiene una serie de preguntas a fin de conocer su percepción con respecto a las variables establecidas.

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

Marca con (x) la alternativa que mejor se aproxime a tú percepción.

<b>SECCIÓN PRIMERA</b>
------------------------

Sexo: M  F

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>		Nunca (1)	Algunas veces (2)	A veces (3)	Frecuentemente (4)	Siempre (5)
Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS					
<b>PLANEACIÓN</b>						
1	Las decisiones tomadas por parte del personal encargado se priorizan de acuerdo a mi necesidad.					
2	La gerencia municipal permite que se planifiquen acciones en función de las decisiones tomadas por los colaboradores que receptionan mis reclamos.					
3	Se cuenta en el área con los equipos ideales para brindarme una buena atención.					
4	Los problemas que expreso referente al servicio, son sistematizados periódicamente para la adaptación de los planes de acción.					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
5	El diseño organizacional permite que los servidores públicos realicen las actividades en coherencia al puesto que desempeñan.					
6	Coordinan y se comunican entre los servidores de las distintas oficinas para mi atención en la municipalidad.					
7	Percibo que el servidor público se adapta al cambio rápidamente en las distintas áreas que le asigna el alto mando.					
<b>DIRECCIÓN</b>						
8	El trabajo en equipo entre los servidores públicos hace que la atención que me brindan sea efectiva y ágil en los trámites que requiero.					

9	Como usuario tengo claro que el servidor público necesita de motivación a través de distintos incentivos, para que así brinde una buena atención.					
10	Cuando los usuarios expresan irritabilidad, los colaboradores ejercen un liderazgo totalmente empático.					
11	Los servidores públicos cumplen los objetivos establecidos por la Municipalidad a través de la buena atención hacia mi persona como ciudadano.					
<b>CONTROL</b>						
12	La municipalidad aplica medidas de control para conocer cómo va la atención que me brinda el servidor público.					
13	Se debe contar con un diseño de estándar para que así haya desarrollo y mejora en la municipalidad y por ende en la atención.					
14	El servidor público si me brinda una buena atención, amerita ser promovido a cargos mayores.					

### Cuestionario de Atención al usuario:

<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>		(1) Nunca	(2) Algunas veces	(3) Muchas veces	(4) Frecuentemente	(5) Siempre
Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS					
<b>FACTOR IMAGEN</b>						
1	Los colaboradores poseen vestimenta ideal, de acuerdo al servicio que brinda.					
2	Identifico a los colaboradores de la Municipalidad, mediante fotocheck.					
3	Prefiero ser atendido por el mismo servidor cada vez que acudo a la Municipalidad.					
<b>FACTOR HUMANO</b>						
4	El servidor público posee las habilidades necesarias que el área demanda.					
5	Los colaboradores de la Municipalidad muestran que están suficientemente preparados para desempeñarse en el cargo que ocupan actualmente.					
6	Los colaboradores deben estar capacitados constantemente sobre los nuevos procedimientos en la gestión. (cambio de autoridades)					
7	El servidor público jerarquiza los problemas para dar solución pertinente.					
8	Cuando soy reiterativo en el área por problemas sin resolver, el servidor público posee los conocimientos necesarios para remediar la situación.					

9	El trabajo en equipo es una fortaleza que toda área debe tener para brindar una excelente atención.					
<b>FACTOR WEB TECNOLÓGICO</b>						
10	La municipalidad cuenta con herramientas tecnológicas ideales que facilitan el servicio.					
11	La página web ( <a href="http://munichepen.gob.pe/web/">http://munichepen.gob.pe/web/</a> ) es una herramienta vital ya que al acceder a ella encuentro la información que requiero.					
12	La demanda que se genera en el área es atendida sin postergación de tiempo ya que toda la documentación se encuentra sistematizada.					
13	Cuando en la atención diaria se requiere información sistematizada, el sistema lo facilita.					
14	El servidor público debe contar con herramientas tecnológicas ideales para que faciliten los procesos y la buena atención.					

Anexo 4

CONSTANCIA DE VALIDEZ

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *ninguna*

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: *Ricis Constante Jalteiruro merum*

DNI: *17840382*

Especialidad y cargo del validador: *lic en adm / Docente Principal UNT*

*23* de *Julio* del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Ricis Constante Jalteiruro merum*

Firma del Experto Informante.

DNI. *17840382*

Anexo 5

Validez

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [    ]      No aplicable [    ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Elmis Jonatan García Zare

DNI: 43124406

Especialidad y cargo del validador: Ing. Estadística

24 de JUNIO del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
**ELMIS JONATAN GARCÍA ZARE**  
INGENIERO ESTADÍSTICO  
COESPE 478  
-----

Firma del Experto Informante.



Anexo 6

Validez

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ~~Mg~~ Pablo Aguilar Cháñez.....

DNI: 44852440.....

Especialidad y cargo del validador: Docente Metodólogo.....

..02 de Julio..... del 2019

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----

Firma del Experto Informante.

Anexo 7:

Validez

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg): Fernando Aurelio Ramos Abanto

DNI: 40999370

Especialidad y cargo del validador: Administrador

10 de Julio del 2019

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

Tabla 13

*Procesamiento de casos*

Resumen		
	N	%
Válid.	7	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
T.	7	100,0

Tabla 14

*Confiabilidad Estadísticas*

Estadísticas de fiabilidad		
N° encuestas	Cronbach	N° Items
7	,710	28

## Anexo 8

### Base de datos SPSS VERSIÓN 25 (Cuestionario)

\*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Por parte del personal encargado se priorizan de acuerdo a mi necesidad.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Permite que se planifiquen acciones en función de las decisiones tomadas por los colaboradores que recepcionan mis reclamos.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Existen los equipos ideales para brindarme una buena atención.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Los planes de acción referentes al servicio, son sistematizados periódicamente para la adaptación de los planes de acción.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Permite que los servidores públicos realicen las actividades en coherencia al puesto que desempeñan.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Se atiende entre los servidores de las distintas oficinas para mi atención en la municipalidad.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	El servicio público se adapta al cambio rápidamente en las distintas áreas que le asigna el alto mando.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	El servicio que los servidores públicos hace que la atención que me brindan sea efectiva y ágil en los trámites que requiero.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Para que el servidor público necesita de motivación a través de distintos incentivos, para que así brinde una buena atención.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Existen las personas que, a pesar de su irritabilidad, los colaboradores ejercen un liderazgo totalmente empático.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Se cumplen los objetivos establecidos por la Municipalidad a través de la buena atención hacia mi persona como ciudadano.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Existen medidas de control para conocer cómo va la atención que me brinda el servidor público.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Existe un nivel de estándar para que así haya desarrollo y mejora en la municipalidad y por ende en la atención.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Quien brinda una buena atención, amerita ser promovido a cargos mayores.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Existe una vestimenta ideal, de acuerdo al servicio que brinda.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Existen los controles de la Municipalidad, mediante fotocheck.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Se atiende al mismo servidor cada vez que acudo a la Municipalidad.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Existen las habilidades necesarias que el área demanda.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Los servidores de la Municipalidad muestran que están suficientemente preparados para desempeñarse en el cargo que ocupan actualmente.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Existen los procedimientos para estar capacitados constantemente sobre los nuevos procedimientos en la gestión. (cambio de autoridades)	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Existen los procedimientos para dar solución pertinente.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Existen los procedimientos para que, en el área por problemas sin resolver, el servidor público posee los conocimientos necesarios para remediar la situación.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Existen los recursos humanos que fortalece que toda área debe tener para brindar una excelente atención.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Existen los recursos tecnológicos que facilitan el servicio.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	Existen los recursos tecnológicos que facilitan el servicio.	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ATENCIÓN AL USUARIO																		
FACTOR IMAGEN				FACTOR HUMANO						FACTOR TECNOLÓGICO WEB								
p1	p2	p3	TOTAL	p4	p5	p6	p7	p8	p9	TOTAL	p10	p11	p12	p13	p14	TOTAL	TOTAL GENERAL	NIVEL
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	5	14	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	5	14	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	5	14	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	5	14	32	MALO
5	5	5	15	5	5	4	3	2	2	21	2	2	3	2	5	14	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	51	REGULAR
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	5	14	32	MALO
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	2	3	3	5	18	63	BUENO
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO
3	1	3	7	4	4	2	2	2	2	16	1	2	1	1	4	9	25	MALO
5	5	2	12	4	4	4	2	2	2	18	2	2	3	3	5	15	45	REGULAR
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	3	5	13	30	MALO
3	1	2	6	4	2	2	2	1	1	12	1	1	1	3	1	7	25	MALO
3	1	3	7	4	4	5	5	4	5	27	2	2	3	5	5	17	51	REGULAR
3	1	3	7	4	4	5	5	4	5	27	2	2	3	5	5	17	51	REGULAR
5	5	5	15	2	5	2	2	2	2	15	2	2	3	3	5	15	45	REGULAR
2	2	2	6	2	2	2	5	2	2	15	2	2	2	2	3	11	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	5	2	2	15	2	2	2	2	3	11	32	MALO
3	1	3	7	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	25	60	BUENO
5	5	3	13	4	4	5	5	4	5	27	4	5	5	5	5	24	64	BUENO
3	1	3	7	4	4	5	5	4	5	27	1	5	3	5	3	17	51	REGULAR
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO
3	1	3	7	4	4	5	5	4	5	27	5	4	3	3	5	20	54	BUENO
3	1	3	7	4	4	5	5	4	5	27	5	4	3	3	5	21	55	BUENO
3	1	3	7	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	62	BUENO
5	5	4	14	4	4	5	5	4	5	27	5	4	3	5	5	22	63	BUENO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	5	13	31	MALO
5	5	5	15	2	3	5	5	4	5	24	5	4	1	3	5	18	57	BUENO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	5	5	14	32	MALO
3	1	4	8	4	5	5	5	4	5	28	4	1	5	3	5	18	54	BUENO
5	5	2	12	4	5	5	5	4	5	28	5	4	5	5	5	24	64	BUENO
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	3	5	22	67	BUENO
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	70	BUENO
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	24	69	BUENO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	5	15	1	1	1	3	5	11	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	5	15	1	1	1	3	5	11	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	5	15	1	1	1	3	5	11	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	5	15	1	1	1	3	5	11	32	MALO
3	2	2	7	2	2	2	3	5	5	19	5	3	2	4	5	19	45	REGULAR
3	1	3	7	4	4	5	5	4	5	27	4	5	2	1	5	17	51	REGULAR
3	2	5	10	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	65	BUENO
3	1	3	7	4	4	5	5	4	5	27	4	5	3	3	5	20	54	BUENO
5	5	5	15	5	5	5	2	2	2	18	2	2	3	3	5	15	48	REGULAR
2	2	5	9	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	64	BUENO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	5	15	1	1	1	3	5	11	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	5	15	1	1	1	3	5	11	32	MALO
5	3	3	11	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	25	64	BUENO
3	1	3	7	4	4	5	5	4	5	27	5	2	2	3	5	17	51	REGULAR
3	1	3	7	4	5	5	5	4	5	28	5	1	5	4	5	20	55	BUENO
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	3	5	20	65	BUENO
5	5	5	15	4	5	5	5	5	4	30	5	5	2	4	5	21	66	BUENO
2	1	2	5	4	5	5	5	2	2	23	5	5	5	5	5	25	68	BUENO
5	5	5	15	4	5	5	5	4	5	28	5	5	2	3	5	17	45	REGULAR
1	1	2	4	4	5	5	5	4	5	28	5	5	2	3	5	20	63	BUENO
2	5	4	11	5	5	5	5	5	5	28	5	4	2	3	5	19	51	REGULAR
3	3	5	11	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25	66	BUENO
3	1	4	8	4	3	5	5	4	4	25	5	5	2	3	5	25	65	BUENO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	17	50	REGULAR
3	1	2	6	4	2	5	5	2	5	23	4	2	2	3	5	16	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO
3	1	2	6	4	4	5	5	4	2	24	5	3	2	3	2	15	45	REGULAR
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO
3	1	3	7	4	5	5	5	4	5	28	3	5	2	1	5	16	51	REGULAR
3	1	3	7	4	5	5	5	4	5	28	3	5	2	1	5	16	51	REGULAR
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	18	55	BUENO
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	3	13	30	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	1	2	10	27	MALO
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO

2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
3	1	3	7	5	5	5	5	4	5	29	4	4	2	2	3	15	51	REGULAR	51
3	1	3	7	5	5	5	5	4	5	29	4	4	2	2	3	15	51	REGULAR	51
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	3	5	13	31	MALO	31
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	3	5	13	31	MALO	31
3	1	3	7	2	5	5	5	4	5	26	5	5	5	2	5	22	55	BUENO	55
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
3	1	4	8	4	5	5	5	4	5	28	5	2	2	5	5	19	55	BUENO	55
3	1	2	6	4	5	5	5	4	5	28	5	3	2	2	5	17	51	REGULAR	51
3	1	3	7	3	3	5	5	4	5	25	5	3	5	5	5	23	55	BUENO	55
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	5	12	30	MALO	30
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	5	12	30	MALO	30
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	5	12	30	MALO	30
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	5	12	30	MALO	30
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	5	12	30	MALO	30
5	5	5	15	5	5	5	5	3	2	25	2	2	3	3	5	15	55	BUENO	55
3	1	2	6	3	2	5	2	2	5	19	3	1	1	1	1	7	32	MALO	32
3	1	2	6	3	2	5	2	2	5	19	3	1	1	1	1	7	32	MALO	32
3	1	2	6	3	2	5	2	2	5	19	3	1	1	1	1	7	32	MALO	32
3	1	2	6	3	2	5	2	2	5	19	3	1	1	1	1	7	32	MALO	32
3	1	2	6	3	2	5	2	2	5	19	3	1	1	1	1	7	32	MALO	32
3	1	2	6	3	2	5	2	2	5	19	3	1	1	1	1	7	32	MALO	32
3	1	2	6	3	2	5	2	2	5	19	3	1	1	1	1	7	32	MALO	32
3	1	2	6	3	2	5	2	2	5	19	3	1	1	1	1	7	32	MALO	32
3	1	5	9	4	1	5	5	5	5	25	2	5	4	4	5	20	54	BUENO	54
3	1	5	9	4	1	5	5	5	5	25	2	5	4	4	5	20	54	BUENO	54
3	3	3	9	3	3	3	5	5	5	24	5	3	3	3	5	19	52	BUENO	52
3	3	3	9	3	3	3	5	5	5	24	5	3	3	3	5	19	52	BUENO	52
5	3	4	12	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	25	65	BUENO	65
2	2	2	6	4	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	4	12	32	MALO	32
2	2	2	6	4	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	4	12	32	MALO	32
3	1	4	8	4	4	5	5	3	5	26	5	4	2	5	5	21	55	BUENO	55
3	1	4	8	4	4	5	5	3	5	26	5	4	2	5	5	21	55	BUENO	55
5	5	5	15	2	2	2	2	2	5	15	2	2	3	3	5	15	45	REGULAR	45
5	5	5	15	5	5	5	5	3	2	25	2	2	3	3	5	15	55	BUENO	55
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	5	15	5	5	5	5	2	2	24	2	4	3	3	5	17	56	BUENO	56
5	5	5	15	5	5	5	5	2	2	24	2	4	3	3	5	17	56	BUENO	56
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
3	4	2	9	5	5	5	5	4	5	29	5	3	2	3	5	18	56	BUENO	56
5	1	2	8	2	4	5	3	2	5	21	4	5	5	5	5	24	53	BUENO	53
5	1	2	8	2	4	5	3	2	5	21	4	5	5	5	5	24	53	BUENO	53
1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	10	2	2	3	3	5	15	28	MALO	28
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	5	15	5	5	4	3	2	2	21	2	2	3	3	5	15	51	REGULAR	51
5	5	5	15	5	5	4	3	2	2	21	2	2	4	3	5	16	52	BUENO	52
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	3	13	5	5	5	2	4	5	26	5	2	2	3	5	17	56	BUENO	56
3	1	3	7	5	5	5	2	4	5	26	2	3	5	3	5	18	51	REGULAR	51
4	1	2	7	4	4	4	4	4	3	23	1	5	3	1	5	15	45	REGULAR	45
5	5	5	15	5	2	5	5	2	2	21	5	2	5	3	5	20	56	BUENO	56
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
3	1	3	7	2	4	5	2	5	5	23	5	5	5	5	5	25	55	BUENO	55
3	1	3	7	2	4	5	2	5	5	23	5	5	5	5	5	25	55	BUENO	55
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	2	4	11	2	5	2	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	60	BUENO	60
2	5	5	12	5	5	5	5	5	2	27	2	2	3	3	5	15	54	BUENO	54
2	5	5	12	5	5	5	5	5	2	27	2	2	3	3	5	15	54	BUENO	54
3	1	4	8	4	5	5	5	4	5	28	3	2	2	3	5	15	51	REGULAR	51
3	1	2	6	4	5	5	5	4	5	28	5	3	4	3	5	20	54	BUENO	54
3	1	2	6	4	5	5	5	4	5	28	5	3	4	3	5	20	54	BUENO	54
3	1	3	7	4	4	4	5	4	5	26	4	4	2	3	5	18	51	REGULAR	51
5	5	5	15	5	5	5	5	2	2	24	2	2	3	3	5	15	54	BUENO	54
2	1	2	5	2	2	2	2	5	5	18	5	2	5	5	5	22	45	REGULAR	45
5	5	5	15	5	2	2	5	5	5	24	2	4	3	3	5	17	56	BUENO	56
5	5	5	15	5	2	2	5	5	5	24	2	4	3	3	5	17	56	BUENO	56
5	1	3	9	5	5	5	5	4	5	29	5	5	2	3	5	20	58	BUENO	58



3	1	3	7	4	5	4	5	5	5	28	1	5	2	5	5	18	53	BUENO	53
2	1	2	5	1	1	2	1	1	2	8	1	4	5	5	1	16	29	MALO	29
2	1	2	5	2	2	2	2	2	5	15	5	5	5	5	5	25	45	REGULAR	45
2	1	5	8	5	5	5	5	5	2	27	5	5	4	3	1	18	53	BUENO	53
2	1	5	8	5	5	5	5	5	2	27	5	5	4	3	1	18	53	BUENO	53
3	1	3	7	4	5	4	5	4	5	27	1	1	5	5	5	17	51	REGULAR	51
3	1	3	7	4	5	4	5	4	5	27	1	1	5	5	5	17	51	REGULAR	51
1	1	3	5	4	5	4	5	4	5	27	1	1	3	3	5	13	45	REGULAR	45
5	5	5	15	5	5	5	3	2	2	22	2	2	3	3	5	15	52	BUENO	52
5	5	5	15	5	5	5	3	2	2	22	2	2	3	2	5	14	51	REGULAR	51
5	5	5	15	5	5	5	3	2	2	22	2	2	3	2	3	12	49	REGULAR	49
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	3	12	49	REGULAR	49
2	1	2	5	2	2	4	5	5	2	20	5	5	5	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	4	5	5	2	20	5	5	5	3	5	23	48	REGULAR	48
2	1	2	5	2	2	4	5	5	2	20	5	5	5	3	5	23	48	REGULAR	48
2	1	2	5	2	2	4	5	5	2	20	5	5	5	3	5	23	48	REGULAR	48
2	1	3	6	2	5	5	3	4	5	24	1	1	4	5	5	16	46	REGULAR	46
2	1	3	6	2	5	5	3	4	5	24	1	1	4	5	5	16	46	REGULAR	46
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	5	12	5	5	3	2	2	2	19	2	2	3	3	5	15	46	REGULAR	46
5	3	5	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	40	REGULAR	40
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
3	3	5	11	5	5	3	2	2	2	19	2	2	3	3	5	15	45	REGULAR	45
3	3	5	11	5	5	3	2	2	2	19	2	2	3	3	5	15	45	REGULAR	45
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	3	5	22	67	BUENO	67
4	4	4	12	4	4	4	5	5	4	26	5	5	5	5	5	25	63	BUENO	63
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	3	5	23	68	BUENO	68
3	1	4	8	4	5	5	5	4	5	28	5	5	2	5	5	22	58	BUENO	58
2	2	2	6	4	5	5	5	2	5	26	5	5	2	2	2	13	45	REGULAR	45
3	1	3	7	4	4	5	4	3	5	25	1	1	3	3	5	13	45	REGULAR	45
3	1	3	7	4	4	5	4	5	5	27	5	5	5	5	5	25	59	BUENO	59
3	1	3	7	4	4	5	4	4	5	26	1	1	2	3	5	12	45	REGULAR	45
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	4	3	3	5	20	65	BUENO	65
5	5	5	15	5	5	5	5	5	2	24	5	5	5	3	5	23	62	BUENO	62
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
1	1	2	4	1	1	2	1	2	2	9	2	2	3	3	5	15	28	MALO	28
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	1	5	13	30	MALO	30
5	5	5	15	5	4	4	1	2	2	18	2	2	3	3	5	15	48	REGULAR	48
5	5	5	15	5	4	4	1	2	2	18	2	2	3	3	5	15	48	REGULAR	48
2	1	2	5	2	2	2	2	4	5	17	2	2	2	2	2	10	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	4	5	17	2	2	2	2	2	10	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	4	5	17	2	2	2	2	2	10	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	4	5	17	2	2	2	2	2	10	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	4	5	17	2	2	2	2	2	10	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	4	5	17	2	2	2	2	2	10	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	4	5	17	2	2	2	2	2	10	32	MALO	32
5	5	5	12	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	25	65	BUENO	65
5	5	5	12	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	25	65	BUENO	65
5	5	5	12	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	25	65	BUENO	65
5	5	5	12	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	25	65	BUENO	65
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	27	1	5	2	2	3	13	55	BUENO	55
3	1	4	8	4	5	5	5	4	5	28	5	5	3	3	5	21	57	BUENO	57
3	1	4	8	4	5	5	5	4	5	28	5	5	3	3	5	21	57	BUENO	57
3	1	4	8	4	5	5	5	4	5	28	5	5	3	3	5	21	57	BUENO	57
5	5	5	15	5	5	5	5	2	5	27	2	2	3	3	5	15	57	BUENO	57
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	5	15	5	5	5	5	2	5	27	2	2	3	3	5	15	57	BUENO	57
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	5	15	5	5	5	5	2	5	27	2	2	3	3	5	15	57	BUENO	57
5	5	5	15	5	5	5	5	2	5	27	2	2	3	3	5	15	57	BUENO	57
5	5	3	13	5	5	5	5	2	2	24	2	2	3	2	5	14	51	REGULAR	51
5	5	5	15	2	5	2	5	5	5	24	5	2	3	3	5	18	57	BUENO	57
5	5	5	15	2	5	2	5	5	5	24	5	2	3	3	5	18	57	BUENO	57
2	1	5	8	2	5	2	5	2	2	21	2	2	3	3	5	15	51	REGULAR	51
2	1	5	8	2	5	2	5	2	2	18	2	2	5	5	5	19	45	REGULAR	45
5	5	5	15	5	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	5	15	5	2	5	5	5	2	24	2	2	3	3	5	15	54	BUENO	54
2	1	2	5	2	2	2	4	4	4	18	1	2	2	2	2	9	32	MALO	32
3	1	4	8	4	5	5	5	4	5	28	5	2	2	4	5	18	54	BUENO	54
3	1	2	6	4	5	5	5	3	3	25	3	3	2	3	3	14	45	REGULAR	45
4	4	4	12	5	5	5	6	5	5	30	5	5	5	5	3	23	65	BUENO	65
3	1	2	6	4	5	5	5	4	5	28	5	3	2	5	5	20	54	BUENO	54
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
3	1	2	6	4	5	5	5	4	5	28	5	5	2	3	5	20	54	BUENO	54
3	1	2	6	4	5	5	5	4	5	28	5	5	2	3	5	20	54	BUENO	54
3	1	2	6	4	5	5	5	4	5	28	5	5	2	3	5	20	54	BUENO	54
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	3	13	30	MALO	30
2	1	5	8	5	5	5	5	5	5	30	1	2	3	3	5	14	52	BUENO	52
2	1	5	8	5	5	5	5	5	5	30	1	2	3	3	5	14	52	BUENO	52
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	5	15	5	5	5	2	2	2	21	2	2	3	3	5	15	51	REGULAR	51



5	5	2	12	5	5	5	5	5	5	30	2	1	3	2	5	13	55	BUENO	55
5	5	2	12	5	5	5	5	5	5	30	2	1	3	2	5	13	55	BUENO	55
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	5	13	30	MALO	30
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	4	3	3	5	20	65	BUENO	65
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	70	BUENO	70
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	5	2	2	2	3	14	32	MALO	32
2	1	2	5	2	1	4	2	1	2	12	1	2	1	2	2	8	25	MALO	25
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	1	5	13	30	MALO	30
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	4	3	3	5	20	65	BUENO	65
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	4	3	3	5	20	65	BUENO	65
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32

MAX	70	14	32	MALO
MIN	14	33	51	REGULAR
R	56	52	70	BUENO
N	3			
A	18.67			

Tabla 1: Nivel de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019

NIVEL	USUARIO	%
MALO	185	49
REGULAR	62	16
BUENO	133	35
TOTAL	380	100

Fuente: Datos obtenidos de la muestra



ATENCIÓN AL USUARIO

FACTOR IMAGEN			TOTAL	FACTOR HUMANO					TOTAL	FACTOR TECNOLÓGICO WEB					TOTAL	TOTAL GENERAL	NIVEL		
p1	p2	p3		p4	p5	p6	p7	p8		p9	p10	p11	p12	p13				p14	
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	5	14	32	MALO	32
5	5	5	15	5	5	4	3	2	2	21	2	2	3	3	5	15	51	REGULAR	51
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	4	13	31	MALO	31
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	2	3	3	5	18	63	BUENO	63
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
3	1	3	7	4	4	2	2	2	2	16	1	2	1	1	4	9	32	MALO	32
5	5	2	12	4	4	4	2	2	2	18	2	2	3	3	5	15	45	REGULAR	45
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	3	5	13	30	MALO	30
3	1	2	6	4	2	2	2	1	1	12	1	1	1	3	1	7	25	MALO	25
3	1	3	7	4	4	5	5	4	5	27	2	2	3	5	5	17	51	REGULAR	51
3	1	3	7	4	4	5	5	4	5	27	2	2	3	5	5	17	51	REGULAR	51
5	5	5	15	2	5	2	2	2	2	15	2	2	3	3	5	15	45	REGULAR	45
2	2	2	6	2	2	2	5	2	2	15	2	2	2	2	3	11	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	5	2	2	15	2	2	2	2	3	11	32	MALO	32
3	1	3	7	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	25	60	BUENO	60
5	5	3	13	4	4	5	5	4	5	27	4	5	5	5	5	24	64	BUENO	64
3	1	3	7	4	4	5	5	4	5	27	1	5	3	5	3	17	51	REGULAR	51
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
3	1	3	7	4	4	5	5	4	5	27	5	4	3	3	5	20	54	BUENO	54
3	1	3	7	4	4	5	5	4	5	27	5	4	3	4	5	21	55	BUENO	55
3	1	3	7	4	4	5	5	4	5	27	2	4	2	4	5	17	51	REGULAR	51
3	1	3	7	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	62	BUENO	62
5	5	4	14	4	4	5	5	4	5	27	5	4	3	5	5	22	63	BUENO	63
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	5	13	31	MALO	31
5	5	5	15	2	3	5	5	4	5	24	5	4	1	3	5	18	57	BUENO	57
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	5	5	14	32	MALO	32
3	1	4	8	4	5	5	5	4	5	28	4	1	5	3	5	18	54	BUENO	54
5	5	2	12	4	5	5	5	4	5	28	5	4	5	5	5	24	64	BUENO	64
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	3	5	22	67	BUENO	67
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	70	BUENO	70
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	24	69	BUENO	69
2	2	2	6	2	2	2	2	2	5	15	1	1	1	3	5	11	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	5	15	1	1	1	3	5	11	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	5	15	1	1	1	3	5	11	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	5	15	1	1	1	3	5	11	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	5	15	1	1	1	3	5	11	32	MALO	32
3	2	5	10	5	5	5	5	5	5	30	5	3	2	4	5	19	45	REGULAR	45
3	1	3	7	4	4	5	5	4	5	27	4	5	2	1	5	17	51	REGULAR	51
3	2	5	10	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	65	BUENO	65
3	1	3	7	4	4	5	5	4	5	27	4	5	3	3	5	20	54	BUENO	54
5	5	5	15	5	5	2	2	2	2	18	2	2	3	3	5	15	48	REGULAR	48
2	2	5	9	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	64	BUENO	64
2	2	2	6	2	2	2	2	2	5	15	1	1	1	3	5	11	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	5	15	1	1	1	3	5	11	32	MALO	32
5	3	3	11	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	25	64	BUENO	64
3	1	3	7	4	4	5	5	4	5	27	5	2	2	3	5	17	51	REGULAR	51
3	1	3	7	4	5	5	5	4	5	28	5	1	5	4	5	20	55	BUENO	55
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	3	5	20	65	BUENO	65
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	4	5	21	66	BUENO	66
5	5	5	15	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	25	68	BUENO	68
2	1	2	5	4	5	5	5	2	2	23	2	3	5	2	5	17	45	REGULAR	45
5	5	5	15	4	5	5	5	4	5	28	5	5	2	3	5	20	63	BUENO	63
1	1	2	4	4	5	5	5	4	5	28	5	4	2	3	5	19	51	REGULAR	51
2	5	4	11	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	66	BUENO	66
3	3	5	11	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25	65	BUENO	65
3	1	4	8	4	3	5	5	4	4	25	5	2	2	3	5	17	50	REGULAR	50
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
3	1	2	6	4	2	5	5	2	5	23	4	2	2	3	5	16	45	REGULAR	45
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
3	1	3	7	4	5	5	5	4	5	28	3	5	2	1	5	16	51	REGULAR	51
3	1	3	7	4	5	5	5	4	5	28	3	5	2	1	5	16	51	REGULAR	51
3	1	3	7	5	5	5	5	5	5	30	3	5	2	3	5	18	55	BUENO	55
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	3	13	30	MALO	30
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	1	2	10	27	MALO	27
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32

2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
3	1	3	7	5	5	5	5	4	5	29	4	4	2	2	3	15	51	REGULAR	51
3	1	3	7	5	5	5	5	4	5	29	4	4	2	2	3	15	51	REGULAR	51
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	3	5	13	31	MALO	31
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	3	5	13	31	MALO	31
3	1	3	7	2	5	5	5	4	5	26	5	5	5	2	5	22	55	BUENO	55
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
3	1	4	8	4	5	5	5	4	5	28	5	2	2	5	5	19	55	BUENO	55
3	1	2	6	4	5	5	5	4	5	28	5	3	2	2	5	17	51	REGULAR	51
3	1	3	7	3	3	5	5	4	5	25	5	3	5	5	5	23	55	BUENO	55
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	5	12	30	MALO	30
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	5	12	30	MALO	30
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	5	12	30	MALO	30
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	5	12	30	MALO	30
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	5	12	30	MALO	30
5	5	5	15	5	5	5	5	3	2	25	2	2	3	3	5	15	55	BUENO	55
3	1	2	6	3	2	5	2	2	5	19	3	1	1	1	1	7	32	MALO	32
3	1	2	6	3	2	5	2	2	5	19	3	1	1	1	1	7	32	MALO	32
3	1	2	6	3	2	5	2	2	5	19	3	1	1	1	1	7	32	MALO	32
3	1	2	6	3	2	5	2	2	5	19	3	1	1	1	1	7	32	MALO	32
3	1	2	6	3	2	5	2	2	5	19	3	1	1	1	1	7	32	MALO	32
3	1	2	6	3	2	5	2	2	5	19	3	1	1	1	1	7	32	MALO	32
3	1	2	6	3	2	5	2	2	5	19	3	1	1	1	1	7	32	MALO	32
3	1	5	9	4	1	5	5	5	5	25	2	5	4	4	5	20	54	BUENO	54
3	1	5	9	4	1	5	5	5	5	25	2	5	4	4	5	20	54	BUENO	54
3	3	3	9	3	3	3	3	5	5	24	5	3	3	3	5	19	52	BUENO	52
3	3	3	9	3	3	3	3	5	5	24	5	3	3	3	5	19	52	BUENO	52
5	3	4	12	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	25	65	BUENO	65
2	2	2	6	4	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	4	12	32	MALO	32
2	2	2	6	4	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	4	12	32	MALO	32
3	1	4	8	4	4	5	5	3	5	26	5	4	2	5	5	21	55	BUENO	55
3	1	4	8	4	4	5	5	3	5	26	5	4	2	5	5	21	55	BUENO	55
5	5	5	15	2	2	2	2	2	5	15	2	2	3	3	5	15	45	REGULAR	45
5	5	5	15	5	5	5	5	3	2	25	2	2	3	3	5	15	55	BUENO	55
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	5	15	5	5	5	5	2	2	24	2	4	3	3	5	17	56	BUENO	56
5	5	5	15	5	5	5	5	2	2	24	2	4	3	3	5	17	56	BUENO	56
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
3	4	2	9	5	5	5	5	4	5	29	5	3	2	3	5	18	56	BUENO	56
5	1	2	8	2	4	5	3	2	5	21	4	5	5	5	5	24	53	BUENO	53
5	1	2	8	2	4	5	3	2	5	21	4	5	5	5	5	24	53	BUENO	53
1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	10	2	2	3	3	5	15	28	MALO	28
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	5	15	5	5	4	3	2	2	21	2	2	3	3	5	15	51	REGULAR	51
5	5	5	15	5	5	4	3	2	2	21	2	2	4	3	5	16	52	BUENO	52
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	3	13	5	5	5	2	4	5	26	5	2	2	3	5	17	56	BUENO	56
3	1	3	7	5	5	5	2	4	5	26	2	3	5	3	5	18	51	REGULAR	51
4	1	2	7	4	4	4	4	4	3	23	1	5	3	1	5	15	45	REGULAR	45
5	5	5	15	5	2	5	5	2	2	21	5	2	5	3	5	20	56	BUENO	56
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
3	1	3	7	2	4	5	2	5	5	23	5	5	5	5	5	25	55	BUENO	55
3	1	3	7	2	4	5	2	5	5	23	5	5	5	5	5	25	55	BUENO	55
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	2	4	11	2	5	2	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	60	BUENO	60
2	5	5	12	5	5	5	5	5	2	27	2	2	3	3	5	15	54	BUENO	54
2	5	5	12	5	5	5	5	5	2	27	2	2	3	3	5	15	54	BUENO	54
3	1	4	8	4	5	5	5	4	5	28	3	2	2	3	5	15	51	REGULAR	51
3	1	2	6	4	5	5	5	4	5	28	5	3	4	3	5	20	54	BUENO	54
3	1	2	6	4	5	5	5	4	5	28	5	3	4	3	5	20	54	BUENO	54
3	1	3	7	4	4	4	5	4	5	26	4	4	2	3	5	18	51	REGULAR	51
5	5	5	15	5	5	5	5	2	2	24	2	2	3	3	5	15	54	BUENO	54
2	1	2	5	2	2	2	2	5	5	18	5	2	5	5	5	22	45	REGULAR	45
5	5	5	15	5	2	2	5	5	5	24	2	4	3	3	5	17	56	BUENO	56
5	5	5	15	5	2	2	5	5	5	24	2	4	3	3	5	17	56	BUENO	56
5	1	3	9	5	5	5	5	4	5	29	5	5	2	3	5	20	58	BUENO	58



3	1	3	7	4	5	4	5	5	5	28	1	5	2	5	5	18	53	BUENO	53
2	1	2	5	1	1	2	1	1	2	8	1	4	5	5	1	16	29	MALO	29
2	1	2	5	2	2	2	2	2	5	15	5	5	5	5	25	45	REGULAR	45	
2	1	5	8	5	5	5	5	5	5	27	5	5	4	3	1	18	53	BUENO	53
2	1	5	8	5	5	5	5	5	5	27	5	5	4	3	1	18	53	BUENO	53
3	1	3	7	4	5	4	5	4	5	27	1	1	5	5	5	17	51	REGULAR	51
3	1	3	7	4	5	4	5	4	5	27	1	1	5	5	5	17	51	REGULAR	51
1	1	3	5	4	5	4	5	4	5	27	1	1	3	3	5	13	45	REGULAR	45
5	5	5	15	5	5	5	3	2	2	22	2	2	3	3	5	15	52	BUENO	52
5	5	5	15	5	5	5	3	2	2	22	2	2	3	2	5	14	51	REGULAR	51
5	5	5	15	5	5	5	3	2	2	22	2	2	3	2	3	12	49	REGULAR	49
5	5	5	15	5	5	5	3	2	2	22	2	2	3	2	3	12	49	REGULAR	49
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	4	5	5	2	20	5	5	5	3	5	23	48	REGULAR	48
2	1	2	5	2	2	4	5	5	2	20	5	5	5	3	5	23	48	REGULAR	48
2	1	2	5	2	2	4	5	5	2	20	5	5	5	3	5	23	48	REGULAR	48
2	1	2	5	2	2	4	5	5	2	20	5	5	5	3	5	23	48	REGULAR	48
2	1	3	6	2	5	5	3	4	5	24	1	1	4	5	5	16	46	REGULAR	46
2	1	3	6	2	5	5	3	4	5	24	1	1	4	5	5	16	46	REGULAR	46
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	2	12	5	5	3	2	2	2	19	2	2	3	3	5	15	46	REGULAR	46
5	3	5	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	40	REGULAR	40
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
3	3	5	11	5	5	3	2	2	2	19	2	2	3	3	5	15	45	REGULAR	45
3	3	5	11	5	5	3	2	2	2	19	2	2	3	3	5	15	45	REGULAR	45
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	3	5	22	67	BUENO	67
4	4	4	12	4	4	4	5	5	4	26	5	5	5	5	5	25	63	BUENO	63
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	23	68	BUENO	68
3	1	4	8	4	5	5	5	4	5	28	5	5	2	5	5	22	58	BUENO	58
2	2	2	6	4	5	5	5	2	5	26	5	2	2	2	2	13	45	REGULAR	45
3	1	3	7	4	4	5	4	3	5	25	1	1	3	3	5	13	45	REGULAR	45
3	1	3	7	4	4	5	4	5	5	27	5	5	5	5	5	25	59	BUENO	59
3	1	3	7	4	4	5	4	4	5	26	1	1	2	3	5	12	45	REGULAR	45
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	4	3	3	5	20	65	BUENO	65
5	5	5	15	2	5	5	5	2	5	24	5	5	5	3	5	23	62	BUENO	62
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
1	1	2	4	1	1	2	1	2	2	9	2	2	3	3	5	15	28	MALO	28
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	1	5	13	30	MALO	30
5	5	5	15	5	4	4	1	2	2	18	2	2	3	3	5	15	48	REGULAR	48
5	5	5	15	5	4	4	1	2	2	18	2	2	3	3	5	15	48	REGULAR	48
2	1	2	5	2	2	2	2	4	5	17	2	2	2	2	2	10	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	4	5	17	2	2	2	2	2	10	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	4	5	17	2	2	2	2	2	10	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	4	5	17	2	2	2	2	2	10	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	4	5	17	2	2	2	2	2	10	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	4	5	17	2	2	2	2	2	10	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	4	5	17	2	2	2	2	2	10	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	4	5	17	2	2	2	2	2	10	32	MALO	32
5	5	2	12	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	25	65	BUENO	65
5	5	2	12	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	25	65	BUENO	65
5	5	2	12	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	25	65	BUENO	65
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	5	15	2	5	5	5	5	5	27	1	5	2	2	3	13	55	BUENO	55
3	1	4	8	4	5	5	5	4	5	28	5	5	3	3	5	21	57	BUENO	57
3	1	4	8	4	5	5	5	4	5	28	5	5	3	3	5	21	57	BUENO	57
5	5	5	15	4	5	5	5	2	5	27	2	2	3	3	5	15	57	BUENO	57
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	5	15	5	5	5	5	2	5	27	2	2	3	3	5	15	57	BUENO	57
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	5	15	5	5	5	5	2	5	27	2	2	3	3	5	15	57	BUENO	57
5	5	5	15	5	5	5	5	2	5	27	2	2	3	3	5	15	57	BUENO	57
5	5	5	15	2	5	2	5	5	5	24	5	2	3	3	5	18	57	BUENO	57
5	5	5	15	2	5	2	5	5	5	24	5	2	3	3	5	18	57	BUENO	57
5	5	5	15	2	5	5	5	2	2	21	2	2	3	3	5	15	51	REGULAR	51
2	1	5	8	2	5	2	5	2	2	18	2	2	5	5	5	19	45	REGULAR	45
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	5	15	5	2	5	5	5	2	24	2	2	3	3	5	15	54	BUENO	54
2	1	2	5	2	2	2	4	4	4	18	1	2	2	2	2	9	32	MALO	32
3	1	4	8	4	5	5	5	4	5	28	5	2	2	4	5	18	54	BUENO	54
3	1	2	6	4	5	5	5	3	3	25	3	3	2	3	3	14	45	REGULAR	45
4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	3	23	65	BUENO	65
3	1	2	6	4	5	5	5	4	5	28	5	3	2	5	5	20	54	BUENO	54
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	5	14	32	MALO	32
3	1	2	6	4	5	5	5	4	5	28	5	5	2	3	5	20	54	BUENO	54
3	1	2	6	4	5	5	5	4	5	28	5	5	2	3	5	20	54	BUENO	54
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	13	30	MALO	30
2	1	5	8	5	5	5	5	5	5	30	1	2	3	3	5	14	52	BUENO	52
2	1	5	8	5	5	5	5	5	5	30	1	2	3	3	5	14	52	BUENO	52
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	5	15	5	5	5	2	2	2	21	2	2	3	3	5	15	51	REGULAR	51

5	5	2	12	5	5	5	5	5	5	30	2	1	3	2	5	13	55	BUENO	55
5	5	2	12	5	5	5	5	5	5	30	2	1	3	2	5	13	55	BUENO	55
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	5	13	30	MALO	30
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	4	3	3	5	20	65	BUENO	65
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	70	BUENO	70
2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	5	2	2	2	3	14	32	MALO	32
2	1	2	5	2	1	4	2	1	2	12	1	2	1	2	2	8	25	MALO	25
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	1	5	13	30	MALO	30
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	4	3	3	5	20	65	BUENO	65
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	4	3	3	5	20	65	BUENO	65
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32
2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	5	15	32	MALO	32

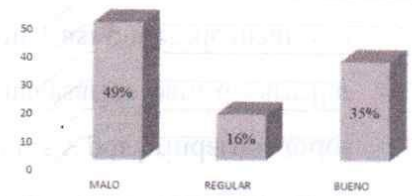
MAX	70	14	32 MALO
MIN	14	33	51 REGULAR
R	56	52	70 BUENO
N	3		
A	18.67		

Tabla 1: Nivel de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019

NIVEL	USUARIOS	%
MALO	185	49
REGULAR	62	16
BUENO	133	35
TOTAL	380	100

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Nivel de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019



Yo, Fausta Elizabeth Alburuqueque Arana, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chepén, revisora de la tesis titulada:

"Gestión administrativa y su relación con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019", de las estudiantes Fiorella Nicole Correa Mendoza y Leydi Aleshka Velásquez Rojas, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chepén, 20 de Diciembre del 2019



Firma

Fausta Elizabeth, Alburuqueque Arana

DNI: 26631065

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

Gestión administrativa y su relación con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019

AUTORAS

Br. Correa Mendoza Fiorella Nicole

Br. Velásquez Rojas Leydi Aleshka

Resumen de coincidencias

20 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	13 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
6	www.mimanizalesdelal... Fuente de Internet	<1 %	>
7	tesis.luz.edu.ve Fuente de Internet	<1 %	>





**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 20-12-2019  
Página : 1 de 1

Yo Fiorella Nicole Correa Mendoza, identificado con DNI N° 74623360, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión administrativa y su relación con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA

DNI: 74623360

FECHA: 20 de Diciembre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 20-12-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Leydi Aleshka Velásquez Rojas, identificado con DNI N° 71977118, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión administrativa y su relación con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
\_\_\_\_\_

FIRMA

DNI: 71977118

FECHA: 20 de Diciembre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Correa Mendoza, Fiorella Nicole

INFORME TITULADO:

Gestión Administrativa y su relación con la atención  
al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019

PARÁ OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 06-12-2019

NOTA O MENCIÓN: 16

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Vebóquez Rojas Leydi Aleshka

INFORME TITULADO:

Gestión Administrativa y su relación con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

PARÁ OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 06-12-2019

NOTA O MENCIÓN: 16

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN