



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de atención de un área  
administrativa en una municipalidad de la provincia de Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Castillo Cruz, Laddy Katherine ([orcid.org/0000-0002-9161-5734](https://orcid.org/0000-0002-9161-5734))

**ASESORES:**

Mtro. Fernandez Altamirano, Antony Esmir Franco ([orcid.org/0000-0002-1495-4556](https://orcid.org/0000-0002-1495-4556))

Dr. Chang Jimenez, Carlos Alfredo ([orcid.org/0000-0002-5776-0620](https://orcid.org/0000-0002-5776-0620))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

CHICLAYO – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada principalmente a Dios por brindarme vida y salud para poder concretar cada una de mis metas.

A mis padres Ada y Lorenzo por ser mi guía, mi fortaleza, mi motor y motivo para superarme; a mi hermano Jorge por alentarme y motivarme en mi crecimiento profesional.

Al amor de mi vida Edward, por acompañarme en cada paso, por motivarme y ayudarme a que este sueño se haga realidad.

## **AGRADECIMIENTO**

A dios por estar en cada una de mis metas, a mis padres Lorenzo y Ada por creer siempre en mí, a mi hermano Jorge por su apoyo, a mi novio Edward por ayudarme siempre, a mis asesores de tesis por su apoyo constante.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III.METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y Operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS .....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> .....	18
Validez del instrumento gestión administrativa por juicio de expertos.....	18
<b>Tabla 2</b> .....	18
Validez del instrumento calidad de atención por juicio de expertos .....	18
<b>Tabla 3</b> .....	20
Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en un área administrativa de una municipalidad de la provincia de Chiclayo.....	20
<b>Tabla 4</b> .....	21
Características de la gestión administrativa de un área de una municipalidad.	21
<b>Tabla 5</b> .....	22
Calidad de servicio de un área administrativa de una municipalidad de la provincia de Chiclayo. ....	22
<b>Tabla 6</b> .....	23
Relación entre la dirección de la gestión administrativa y calidad de atención.	23
<b>Tabla 8</b> .....	73
Prueba de normalidad .....	73
<b>Tabla 9:</b> .....	74
Prueba Piloto – Gestión administrativa y calidad de atención.....	74
<b>Tabla 10:</b> .....	74
Fiabilidad del instrumento – Gestión administrativa y calidad de atención.....	74

## RESUMEN

El estudio tiene como principal objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención de un área administrativa en una municipalidad de la provincia de Chiclayo, para su desarrollo se ha encaminado un paradigma positivista, es una investigación de tipo básica, cuenta con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 30 administrativos de la Municipalidad Distrital de Tumbán, se aplicó un cuestionario de 41 ítems la cual fue presentada físicamente en las instalaciones de la institución. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa estadístico SPSS, a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman para los resultados inferenciales. A nivel descriptivo la variable gestión administrativa se considera que tiene un nivel de significancia 68% como nivel alto, un 20% medio y 12% bajo mientras que la calidad de atención es calificada con algunos con un 14% como nivel bajo, 25% medio y 61% alto A nivel inferencial se ha determinado que ambas variables se relacionan en un 0.875

Se concluye que la gestión administrativa tiene una relación positiva alta con la calidad de atención en una municipalidad de la provincia de Chiclayo.

Palabras clave: Gestión, administración, calidad.

## ABSTRACT

The main objective of the study is to determine the relationship that exists between administrative management and the quality of care in an administrative area in a municipality in the province of Chiclayo, for its development a positivist paradigm has been directed, it is a basic type of research, It has a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design, the sample consisted of 30 administrators from the District Municipality of Tután, a 41-item questionnaire was applied, which was physically presented at the institution's facilities. For data processing, the SPSS statistical program was used, through the non-parametric Spearman's Rho test for inferential results. At a descriptive level, the administrative management variable is considered to have a significance level of 68% as a high level, 20% medium and 12% low, while the quality of care is qualified by some with 14% as a low level, 25% as a low level. medium and 61% high At an inferential level it has been determined that both variables are related by 0.875

It is concluded that administrative management has a high positive relationship with the quality of care in a municipality in the province of Chiclayo.

Keywords: Management, administration, quality.

## I. INTRODUCCIÓN

En la administración, la gestión administrativa se comprende, del progreso en acciones tales como la aplicación del proceso de gestión, desde la planificación, organización, dirección y control, buscando una mejor administración de activos institucionales, incluidos los activos físicos, los activos financieros y recursos humanos, para obtener propósitos de alto nivel (Falconi et al., 2019).

Gaffar & Mahmud (2018) expresaron la correlación entre la contribución de un servicio de calidad y la satisfacción al cliente de manera diversa, respondiendo así a la percepción diferente de cada individuo o cliente, asimismo otros autores como Park & Lee (2021) argumentaron que la calidad debe cumplir con los intereses del cliente y satisfacer las necesidades del consumidor proporcionando bienes y servicios, mejorando sus características y calidad.

Del mismo modo, los principales retos de gestión que obstaculizan la calidad en los servicios son las insuficiencias en los monitoreos de los mismos, insuficiente comprensión de los usuarios, deficiente gestión de casos complejos, atención virtual insuficiente, instalaciones obsoletas, etc. (Castillo et al., 2020).

En Chile, México y Argentina tienen experiencias similares, menos conocidas, que han fomentado la innovación en la gestión, siendo el primero, con menor satisfacción de los usuarios porque no existe una herramienta para optimizar la gestión (Zhao et al., 2020). En Ecuador, la administración juega un papel importante en cualquier sociedad comercial, agrícola e incluso pública, porque tiene como fin lograr un objetivo mediante la implementación de varias fases del proceso de gestión. Por lo tanto, la gestión administrativa de las empresas ayuda a mejorar la eficiencia económica no solo para la economía interna de las unidades de producción, sino también para el desarrollo de ciudades y pueblos (Chávez et al., 2020).

Por otro lado, en el Perú se organiza la oportuna prestación de servicios municipales, se impulsa el bienestar del ayuntamiento y el desarrollo armónico general de la zona. Asimismo, se busca mejorar la calidad del servicio,



generando como soporte construir relaciones positivas que proporcionen un ambiente agradable a los clientes, por tanto, se debe garantizar una buena calidad en atención al usuario mediante una buena gestión administrativa.

En consonancia con el Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2022) revela contar con 1874 municipios que se enfocan principalmente en gestión directa e independiente de recursos para implementar nuevas políticas y servicios en vivienda, medio ambiente, salud, turismo y otros sectores a medida que sean más relevantes para los ciudadanos; pero hay algunas carencias, sobre todo en los distritos más apartados, con fondos presupuestarios más reducidos, insuficiente formación de los administradores estatales, lo que provoca insatisfacción entre los vecinos. Del mismo modo la mayoría de las municipalidades operan empíricamente sin lineamientos. Las operaciones municipales tradicionales son ineficientes, lo que significa que la mayoría de las decisiones son inadecuadas debido a la carencia de mejores prácticas, en gestión administrativa y conocimientos técnicos.

En el ámbito regional, Isique (2021) observa deficiencias en la gestión administrativa en Chiclayo sobre el Programa de Complementación Alimentaria, reflejada en la insatisfacción de los beneficiarios, debido a la falta de objetivos claros y medibles, retrasos en la adquisición de canastas de alimentos, falta de selección de usuarios específicos, infrautilización de los fondos presupuestarios y falta de seguimiento y supervisión. Además, Jara (2019) menciona el bajo interés de los gerentes en mejorar los servicios, falta de consideración hacia sus colaboradores, falta de capacitación y seguridad que reciben en las instalaciones, las mismas que no cumplen con las expectativas.

En base a lo anterior, se formula esta interrogante: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad de la provincia de Chiclayo?

Por añadidura, la calidad en la atención brindado a consumidores refleja, diferencia entre los gobiernos y los ciudadanos. Los beneficios para el cliente son significativos en la mayoría de los sectores económicos, al igual que agregar un beneficio a productos tangibles y, ciertamente, para las empresas como

agregar valor a servicios importantes. Tanto servicios públicos como privados, por lo que se advierte que estas medidas no están dirigidas a garantizar la calidad de los servicios.

En este sentido, para estar en mejores condiciones de ofrecer una atención de calidad, es necesario mejorar la gestión de los procesos administrativos. De acuerdo con los objetivos establecidos, realizar un adecuado seguimiento de los servicios prestados por el personal, así como la comunicación frente a los usuarios, en base a las normas establecidas.

Este estudio tiene una justificación teórica sustentado en discernimiento que fundamentan la política de la gestión, mientras que la para la justificación práctica proporciona mecanismos para una mejora constante en toma de decisiones, y la justificación social es optimizar la calidad de la atención otorgado a usuarios externos y lograr las metas de la municipalidad. Es importante porque ayudará a implementar las mejoras en la gestión administrativa.

El principal objetivo consiste en Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención de un área administrativa en una municipalidad de la provincia de Chiclayo. Además, se tiene los siguientes objetivos específicos: Identificar las características de la gestión administrativa de un área de una municipalidad de la provincia de Chiclayo. Diagnosticar la calidad de atención de un área administrativa de una municipalidad de la provincia de Chiclayo. Identificar la relación entre la dirección de la gestión administrativa y calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad de la provincia de Chiclayo.

En el estudio a desarrollar se planteó como hipótesis de investigación: Existe una correlación considerable entre la gestión administrativa y la calidad de atención de un área administrativa en una municipalidad de la provincia de Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

Al respecto, se detallan algunos trabajos similares al nuestro y pretendemos considerarlos como base:

A nivel nacional, se tiene a Alfaro (2022) en su búsqueda el objetivo fue determinar la relación entre la tratamiento pospandemia y la calidad de atención en el municipio en Ica. El estudio se basó en métodos cuantitativos utilizando un diseño no experimental, emparejamiento de niveles y tipos básicos. Según los hallazgos del estudio ( $r=0,798$ ,  $p=0,000$ ), existe una correlación positiva significativa y fuerte entre las dos variables. En los resultados, también describen que el 69% de los usuarios consideró que se mantuvo el uso regular, mientras que el 68% dijo que la calidad de la atención brindada fue mala. En conclusión, se puede lograr la mejor calidad de atención después de una epidemia, siempre que se gestione bien.

Nunura (2022) en su estudio tuvo la determinación de explicar el nexo entre gestión y la calidad de atención municipal. El método utilizado en este estudio es cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, correlaciones cruzadas, causalidad y retrospectivo. En base al objetivo general se concluyó que no están satisfechos con la actual administración, ya que el 36,7% de los socios señalaron alguna irregularidad en la administración, mientras que la otra variable, el 53,3%, tuvo un nivel normal de calidad de atención, lo que confirmó la fuerte correlación entre estas dos variables en esta ciudad.

Rodríguez (2022) buscando la relación entre la gestión de Pacobamba en el 2021 y la calidad de los atención para los usuarios del municipio en Apurímac Andavaira. Se utilizaron métodos cuantitativos y métodos de diseño descriptivos relacionados. El resultado de concordancia entre las variables Administración y Calidad de Servicio al Usuario en la prueba Rho de Spearman es de 0.351, donde  $\rho = 0.109 > 0.05$ . Por lo tanto, se puede concluir que la gestión administrativa exhibe una debil correlación positiva con las preocupaciones de los usuarios por la calidad de los servicios en el municipio del distrito de Pacobamba.

Por otro lado, Alegre (2022) precisó la conexión con ambas variables,

gestión administrativa y calidad de atención en Moro. Para este estudio se realizaron estudios descriptivos cuantitativos mediante estudios no experimentales, transversales y correlacionales. Se concluye que: en el 2021 existirá una correlación directa, alta y representativa con ambas variables. Esto significa que cuanto menor o mayor sea el nivel del control, superior o inferior será la calidad en el servicio.

Vásquez (2022) su propósito es definir la correlación del liderazgo gerencial con la gestión administrativa. La investigación utilizó un diseño descriptivamente relevante. Los resultados indicaron que el liderazgo directivo, sus modelos de liderazgo transformador, liderazgo participativo y habilidades de liderazgo son directos, significativos ( $p < 0,01$ ) y tienen un tamaño del efecto grande ( $r > 0,50$ ) con el liderazgo ejecutivo. Por lo tanto, se concluyó que la elección de la gestión con sentido de revolución: gestión de transformación o participación y la gestión con habilidades directivas proporcionó mayor certeza para su perfeccionamiento en aplicaciones administrativas.

Bao et al. (2022) utilizaron métodos cuantitativos, diseño correlacional, prospectivo y transversal en su estudio. El propósito de este estudio es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los usuarios de la Universidad de Huánuco (Perú). Teniendo en cuenta consideraciones éticas, se realizaron análisis descriptivos y comparación de hipótesis con las pruebas SPSS V22 ( $p \leq 0,05$  y nivel de confianza del 95 %) mediante la correlación de Separán. Los resultados mostraron que en cuanto a la gestión administrativa, el 69,4% (102 personas) hizo un buen trabajo, el 23,1% (34 personas) hizo un buen trabajo, el 7,5% (11 personas) hizo un buen trabajo; En cuanto a la calidad del servicio, el 67,4% (99 personas) de las personas, el 26,5% (39 personas) dijo que era regular y el 6,1% (9 personas) dijo que era muy buena. Una comparación de estos resultados da un valor  $r = 742$  y un valor  $p = 0,000$ , que son significativos. Lo que es más importante, la gestión se preocupa por la calidad del servicio que experimentan los usuarios de la escuela de posgrado.

Bautista & Bardales (2020) El fin del estudio es identificar la gestión administrativa que mejoró los esfuerzos laborales en la administración municipal,

ésta investigación es de carácter aplicada, y el departamento analítico estuvo conformado por el personal administrativo en el municipio de San Martín. Los métodos utilizados fueron encuestas para recopilar información que mostró que algunos municipios no estaban gestionando de manera efectiva, ya que se devolvió una fracción importante del presupuesto asignado a la ejecución de los proyectos planificados cada año. Contó con entrevistas informales con ejecutivos cuyos resultados mostraron que la planificación de eventos no se manejó durante la pandemia de Covid-19, lo que obstaculiza el crecimiento de habilidades apropiadas para compensar las exigencias de los residentes, pero la mala relación entre los distritos dificulta la gobernabilidad. Se volvió más difícil de mantener. control de actividades. Además de los hechos mencionados hasta el momento, se observó que algunos empleados desconocen cuáles son sus responsabilidades según el cargo que ocupan.

Saavedra & Delgado (2020) se propusieron explicar la satisfacción laboral en la administración. Este estudio, se justificó en un diseño descriptivo, revisión sistemática, no experimental. Finalmente, satisfacción laboral; se refirió a cómo se sintieron los empleados sobre el ambiente de trabajo. En estas empresas, los empleados estaban insatisfechos con salarios bajos, condiciones pobres de trabajo, la mala gestión y otras razones. Asimismo, la administración debió ser capaz de gestionar la estrategia de la organización ya que contribuyó al logro de metas. El proceso administrativo de emplearse convenientemente. La satisfacción laboral se considera en el ámbito del recurso humano, ver a los empleados como el centro de evaluación y estímulo del desempeño de una organización.

Ruíz & Delgado (2020) el propósito de este trabajo es comprender y brindar recomendaciones para enriquecer la calidad en los servicios públicos, en San Martín. El contenido principal es el servicio público, el cual debe cumplir con todos los elementos y requisitos en cada dimensión, para que los usuarios puedan obtener una buena satisfacción. El estudio fue descriptivo, utilizando métodos cualitativos. Los resultados de la encuesta para todas las solicitudes mostraron que la mayoría obtuvieron resultados positivos y los usuarios han respondido bien a la calidad del servicio. Además, el 80% de todos los encuestados mencionaron que la calidad del servicio público es un

procedimiento que debió incluir características que excedan las expectativas del usuario y debe ser efectivo en diferentes dimensiones (como la capacidad de respuesta), fiabilidad, garantía, empatía y real. El 20% estuvo de acuerdo en que la administración es fundamental para que una institución tenga buenas políticas internas encaminadas a ofrecer una prestación de calidad a los clientes, ya que debe tener altos estándares para beneficiar al cliente y superar sus expectativas, según Servicios Efectivos, para satisfacer los requerimientos de los usuarios urbanos.

Córdova et al. (2022) este estudio fue primordial dado que toda la administración del sector público se ha visto afectada desde la aparición del nuevo corona virus, así como la falta de planes de emergencia a nivel nacional, lo que ha derivado en que los trabajadores sufran en el trabajo y en el hogar a causa de la pandemia, el estudio es sirvió para analizar los controles administrativos que los municipios peruanos han establecido para sus empleados en el transcurso de la pandemia. Se realizó una investigación descriptiva no experimental de corte transversal. utilizando métodos cuantitativos; por muestreo aleatorio, intencional y por conveniencia. Los resultados muestran que existe un cumplimiento suficiente en cuanto a la planificación, organización, dirección y control del trabajo con un índice de aprobación del 54,7%; el 32,2% está en desacuerdo y el 13,1% es indiferente; en resumen, la mayoría de los empleados cree que hay una buena administración.

Gómez (2018) El objetivo principal de este estudio es comprender la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios secundarios en la administración tributaria del municipio de Los Olivos. De esta forma, tratamos de comprender desde la perspectiva de los empleados cómo los componentes de los procesos administrativos a nivel municipal determinan cambios en la calidad de la atención. Basado en un enfoque cuantitativo, este estudio proporciona una representación esquemática de observaciones transversales en niveles relevantes. Las herramientas estuvieron validados por calificaciones de expertos de esta forma demostraron su confiabilidad con base en valores de  $\alpha$  de Cronbach con un 0.939 y 0.908. Los hallazgos mostraron que el 61.12 % y 79.55 % estaban calificados para tener una gestión de alto valor y

calidad. A partir de los datos obtenidos en la prueba de Spearman RHO, demuestra una correlación directa y significativa reproducible ( $r = 0,500$ ;  $\text{sig} = 0,005$ ) entre las variables de estudio y sus magnitudes. De esto se puede ver que la alta calidad de servicio lo que significa un alto nivel de administración.

A nivel internacional, Loor & Tóala (2022) en Ecuador, tuvo como fin principal, analizar el prototipo en gestión administrativa basado en calidad de atención proporcionado a las instituciones adscritas al Centro Clínico Quirúrgico HD. (CCQHD) IESS en Jipijapa. Se puede verificar que mantienen un plan médico efectivo que les permite administrar los servicios prestados y mantener el control sobre las operaciones del día a día del establecimiento. Se utiliza un enfoque cualitativo que impulsa el trabajo para lograr resultados claros y precisos a través de un enfoque deductivo, analítico y sistemático. Como principales resultados se encontró que la institución mantiene un nivel moderado de satisfacción, por lo que fue necesario elaborar una propuesta para mejorar la satisfacción con los servicios que brindan los afiliados; las evaluaciones de satisfacción en línea sugirieron 3 etapas después de cada consulta interna o externa las cuales son: socialización, desarrollo y validación. Se puede concluir que el modelo de gestión administrativa propuesto debe implementarse de manera gradual y continua para evaluar su efectividad entre los funcionarios del CCQHD IESS Jipijapa.

Asimismo, Espín (2022) tuvo como propósito analizar el valor de la gestión administrativa y financiera de municipios multiculturales y étnicos del estado de Arajuno para la toma de decisiones. Teniendo en cuenta los procedimientos mixtos de investigación, los resultados se analizaron cualitativa y cuantitativamente. Como parte esencial de la investigación, permite a las autoridades superiores tomar decisiones sobre el logro de metas estratégicas establecidas en el plan anual. Por último se concluyó que; la administración y financiera de estado intercultural y multiétnico en los municipios descentralizados del estado de Alajuno carecía de un sistema integral de planificación estratégica que cubriera todos los procesos, además existen herramientas suficientes para incluir toda la información que necesitas como instrumento para la toma de decisiones. Sintetizando, sin un método de inspección interna efectivo, el subsistema de talento no responde a las necesidades actuales de la

organización.

Morales & Paredes (2020) en su estudio el cual se realizó en Ecuador, cuyo objetivo fue determinar el impacto en gestión de calidad del servicio, para precisar la situación actual en gestión, reconocer los mejores factores referidos de calidad del servicio para la Universidad de Ambato. Cuantitativa fue la metodología utilizada, lo que llevó a concluir que la administración cuenta con las herramientas necesarias para incrementar la eficiencia en la Universidad de Ambato y asegurar la posibilidad de optimizar la actuación del proceso para aumentar la eficiencia del proceso. Los estudiantes reciben y enseñan servicios. Asimismo, las mejoras en los procesos administrativos estarán directamente relacionadas con la calidad.

Díez et al. (2020) Este estudio analiza el impacto de los dos sistemas de calidad antes mencionados (EFQM y PCI) en las escuelas públicas. Para demostrar la mejora, los cambios y los efectos resultantes deben ser sostenibles en el tiempo. El análisis cuantitativo se centra en dos dimensiones. La primera parte examina tres elementos principales de la política educativa: la planificación educativa, la comunicación y el apoyo, y la remuneración de los docentes. El segundo factor incluye tres factores relacionados con el proceso de gestión en las instituciones educativas: clima organizacional, proceso de aprendizaje y relaciones con la sociedad.

Živković et al. (2019) en este artículo de investigación se intenta determinar la calidad en los servicios en los municipios de Srebrenica, Bratunac y Milic en Bosnia y Herzegovina. El estudio se realizó con un instrumento de investigación (cuestionario) apoyado en el modelo SERVQUAL, que consta de dos subescalas, una sobre las preferencias del cliente y otra sobre su percepción en la calidad de atención. El modelo analiza la calidad en el servicio utilizando cinco factores de calidad: confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad. Como principal conclusión en el análisis de los datos, la calidad en los servicios municipales no es satisfactoria visto a través de los ojos del cliente, en otras palabras, existe una importante discrepancia entre las percepciones y las expectativas del clientes por varios factores determinantes de los servicios municipales tal y como calidad de atención, especialmente seriedad y



responsabilidad. Una vez recolectados los datos, el autor toma la decisión.

Kalgin et al. (2018) establece que la gestión administrativa tiene un impacto positivo en el desempeño de los colaboradores de primera línea, ya que desde la planificación, organización y control se resiente el desempeño, es decir, si se establece en que el colaborador tenga claras sus actividades y el tiempo requerido para ellos. En este sentido, podemos decir que todas las operaciones que se realizan en el nivel superior penetran en toda la jerarquía y esto repercute en el desempeño de los colaboradores, ya que se implementa sobre una red de trabajo desarrollada por los gerentes.

Mirabal et al. (2018) Mirabal et al. (2018) brindaron una definición del modelo de gestión de calidad de vida municipal y sus componentes. Un enfoque de sistemas también se utiliza para procesar modelos que conceptualmente ven un proceso como una unidad, una integración de elementos, en lugar de una simple suma de sus partes, cada una de las cuales contribuye e influye en el proceso general. todo. todo. un descanso. Así, se concreta la visión del modelo mencionado, que permite la manifestación armónica de la gestión estatal y la calidad de vida, a partir de procesos favorables al desarrollo local y la integración de los actores locales.

Aritonang (2017) referencia el sistema de gobierno electrónico es una de las políticas básicas para completar la transformación de la calidad de los servicios públicos de tradicionales a modernos. Los cambios que se avecinan requerirán esfuerzos simultáneos y coordinados en muchas áreas, como el apoyo a la financiación adecuada y la voluntad política sostenida de los gobiernos central y local de Indonesia. Utilizando métodos tanto empíricos como cualitativos, esta investigación se centra en la implementación de políticas y los problemas actuales que enfrentan los gobiernos locales y centrales. Se concluye que existe un concepto erróneo de que el Gobierno electrónico en sí mismo es la única clave para lograr mejores servicios públicos.

Psomas et al. (2017) El objetivo de este estudio fue determinar los factores más importantes de Gestión de Calidad Total (TQM) adoptados por los gobiernos locales, el estudio utilizó estadística descriptiva y análisis de regresión lineal. Se

concluyó, que las autoridades locales no obtienen beneficios de TQM, además, se sabe que la adopción del TQM repercute positivamente en el funcionamiento operativo y cualitativo de las instituciones locales; en la satisfacción ciudadana y resultados sociales; finalmente, en la satisfacción de los empleados.

Tenemos la teoría de las relaciones humanas, Espinoza & Peñalver (2018) describen al recurso humano como la agrupación de conocimientos, habilidades, capacidades y formas en que las personas pueden contribuir a la organización como elementos esenciales. En la organización responderá a funciones en diferentes áreas de la institución.

Benavides & Barrientos (2019) Propusieron los siguientes pasos para conducir el proceso administrativo: a) Toma de decisiones: el arte de saber elegir entre diferentes opciones; b) Programación: herramientas para lograr los objetivos propuestos; c) Control: verificar la conformidad con los objetivos fijados; d) Evaluación: comparar los datos obtenidos con los datos esperados, para hacer una corrección exitosa y útil.

La gestión administrativa está obligada a regular las actividades de toma de decisiones en el sentido de dirigir y ejecutar sus proyectos, por tanto, la gestión administrativa es la ciencia que sustenta el desempeño de las funciones con eficiencia. Así, la autoridad es la guía que dirige justamente las acciones en la organización para realizar el trabajo indicado. (Falconi et al., 2019).

Igualmente, existen dimensiones planteadas en esta investigación los cuales se mencionan a continuación:

Planificación: Arrieta et al. (2021) es un procedimiento para identificar los objetivos organizacionales y los objetivos futuros, así como las tareas y los recursos que se utilizarán para lograr esos objetivos. Es responsable de establecer metas y misiones y explorar alternativas, así como identificar los recursos necesarios y desarrollar las estrategias necesarias para alcanzar las metas.

Organización: Consiste en una función de gestión que proporciona múltiples actividades para personas, fondos y recursos materiales. En esta etapa

del proceso, trata de lograr el objetivo de la compañía de implementar el plan (Hernández & Hernández, 2019).

**Dirección:** Esto significa administrar la implementación de todas las pautas basadas en el programa y su organización. Por lo que su definición es el estudio que se hace directamente sobre el comportamiento cotidiano de la empresa, el comportamiento que incide en las tareas esenciales imprescindibles para lograr el éxito de la gestión eficaz y dirigir la realización de las tareas administrativas necesarias. (Hernández & Hernández, 2019).

**Control:** Es el acto de monitorear el desempeño y asegurarse de que las tareas asignadas se completen según lo prescrito para evitar cualquier complicación que pueda surgir. (Tejada et al., 2020).

Del mismo modo se toman diversas teorías para comprender más sobre la calidad de atención.

Con respecto a Teran et al. (2021) afirman que la calidad de atención no es intrínseca, sino lo que los clientes reciben por los servicios prestados, y que en la calidad del servicio se cumple con el objetivo de la satisfacción al cliente.

De acuerdo con Rogel & Cejas (2018) afirma que la calidad de atención es uno de los factores de gestión más responsables en la calidad del servicio, porque afecta la elección del consumidor y la inversión que está dispuesto a hacer para cosechar los frutos de su decisión a organizaciones que prestan servicios.

Treviño & Treviño (2021) mencionan que la calidad del servicio es un elemento para lograr y aumentar la satisfacción del cliente; es decir, actualizar los servicios de acuerdo con las necesidades de los clientes aumenta su percepción positiva, lo que conduce a la retención de clientes y mejores ganancias.

Ordóñez et al. (2021) nos dice que la calidad de atención se relaciona con el cuidado que se brinda a la sociedad gracias al desempeño de los colaboradores incluye todas las potencialidades y estrategias de los colaboradores, configura el proceso en el que se buscan las evaluaciones

positivas, que es un aspecto de la evaluación para determinar si el servicio prestado corresponde con las expectativas del usuario.

La variable calidad de servicio, cuenta con cinco dimensiones:

Tangibilidad: Terán et al. (2021) hace referencia a las apreciaciones de los clientes sobre los equipos de una organización. Sus indicadores incluyen: consumibles, apariencia personal, equipos e instalaciones. Por otro lado, la fiabilidad es el conocimiento de la correcta ejecución de los servicios prestados, que debe ser auténtico y fiable al mismo tiempo. Por otro lado, los compradores quieren servicios o información confiable, completa y veraz sobre el producto o servicio ofrecido.

Confiabilidad: Es una experiencia brindar servicios que se entregan sin fallas y deben ser auténticos y confiables al mismo tiempo. Por otro lado, los compradores desean principalmente un servicio o información confiable, completa y verdadera sobre el producto o servicio ofrecido. (Terán et al., 2021).

La capacidad de respuesta: según Terán et al. (2021) comprende el cumplimiento oportuno de las obligaciones convenidas, la actitud mostrada para atender a los clientes y brindar un servicio oportuno; así como la apariencia de accesibilidad organizacional para el cliente, de modo que todo el proceso se desarrolle de manera mutuamente beneficiosa.

Seguridad: Según Terán et al. (2021) es la sensación que tienen los clientes cuando confían sus problemas a una organización y confían en que les proporcionará la mejor solución posible.

Finalmente, la empatía, conforme a Terán et al. (2021) significa que las empresas están dispuestas a brindar una atención esmerada y personalizada a sus clientes.

### III. METODOLOGÍA

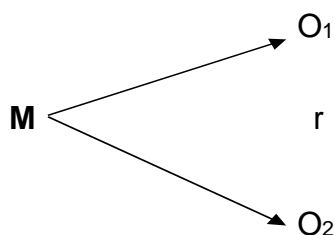
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Por su condición, es una investigación de tipo básica ya que, como objetivo principal, busca ampliar y profundizar conocimientos de la autenticidad. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), con un paradigma positivista (Fernández & Vela, 2021) y con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, ya que relaciona examinar las variables y probar hipótesis. (Hernández et al., 2014).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Este es un estudio con un diseño de investigación no experimental, puesto que no se realizará en esta investigación ninguna manipulación con las variables, asimismo explica ambas variables (Hernández & Medina, 2018).



Donde:

M = Trabajadores de la Municipalidad de Tumán

O<sub>1</sub> = Gestión administrativa

O<sub>2</sub> = Calidad del servicio

r = Relación

## **3.2. Variables y Operacionalización**

### **Gestión administrativa**

- Definición conceptual

La gestión administrativa está obligada a regular las actividades de toma de decisiones en el sentido de dirigir y ejecutar sus proyectos, sobre la base de la gestión administrativa, por tanto, la gestión administrativa es la ciencia que sustenta el desempeño de las funciones con eficiencia. Así, la autoridad es la guía que dirige justamente las acciones en la organización para realizar el trabajo indicado. (Falconi et al., 2019).

- **Definición operacional**

La gestión administrativa emplea eficientemente los recursos, así como gestionar el tiempo que el recurso humano utiliza para lograr los objetivos planteados en un determinado período.

- **Dimensiones e indicadores**

La gestión administrativa contiene dimensiones tales como:

Planificación, organización, dirección y control. Asimismo, tiene indicadores; tales como: misión, visión, objetivos, estrategias que son parte de la dimensión planeación; división del trabajo, coordinación, organigrama que son parte de la organización; comunicación, liderazgo y motivación, equipos de trabajo, clima y cultura organizacional que son parte de la dirección; seguimiento, monitoreo, metas, logro de objetivos, medidas correctivas que es parte del control.

### **Calidad de servicio**

- Definición conceptual

Rogel & Cejas (2018) afirma que la calidad de atención es uno de los factores de gestión más responsables en la calidad del servicio, porque afecta la elección del consumidor y la inversión que está dispuesto a hacer para cosechar los frutos de su decisión a organizaciones que prestan

servicios.

- Definición operacional

Para evaluar calidad en el servicio, se estimará a través de un instrumento de investigación (encuesta), utilizando el método servqual, así mismo se realizará la observación para determinar cómo se presta el servicio.

### **Escala de medición**

Un sistema de medición que determina la relación entre la cantidad y la participación del objeto que se mide. Puede ser nominal, ordinal, de intervalo o causal o proporcional (Sánchez et al., 2018)

La escala ordinal será considerada para el presente estudio de investigación, se empleo un cuestionario elaborado mediante la técnica de Likert. Con un enunciado el cual se redactó con la escala: Totalmente desacuerdo (5); desacuerdo (4); ni de acuerdo, ni desacuerdo (3); de acuerdo (2); totalmente de acuerdo (1).

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Hernández et al. (2014) conjunto de similitudes según su especificación, un conjunto estadístico definido por los elementos que lo constituyen y las medidas a considerar. Bajo esta premisa la población en la municipalidad distrital de Tumán, son 30 personas del área administrativa (Gerencia de administración). Asimismo los criterios específicos fueron:

#### **Criterios de inclusión:**

Conlleva las características por las cuales una persona puede ser entendida como parte de la población, en este estudio se consideró a todo el personal de la Gerencia administrativa en cuyo entorno se consideran los trabajadores con edad comprendida entre los 20 y 60 años, que tengan un año prestando servicios al sector público.

### **Criterios de exclusión:**

Se aparta al trabajador que se encuentra de vacaciones, así mismo aquel personal que tengan menos de un año prestando servicios en el sector público, por otro lado se excluye a quienes realicen prácticas profesionales, finalmente aquel personal menor a los 20 años y mayor de 60 años.

#### **3.3.2. Muestra**

Fuentes et al. (2020) representa en menor número representado por la población, tomado aleatoriamente. El presente estudio, trata con una población finita, para el cual no se aplica la fórmula. Por lo tanto, este estudio considerará una muestra de 30 empleados en departamentos administrativos, especialmente en los departamentos de recursos humanos, contabilidad, finanzas, logística, tecnologías de la información y sistemas.

#### **3.3.3. Muestreo**

Se le llama así a la técnica para seleccionar un determinado número de personas que sean representativas para el estudio (Feria et al., 2019). Para conveniencia del trabajo, en este estudio el muestreo es no probabilístico, una herramienta utilizada para la investigación cuya función principal es probar y determinar la validez del estudio, sobre deducciones y conclusiones al respecto.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Está formado por todos los administrativos encuestados de la municipalidad de Tumán, específicamente el departamento de personal, el departamento de contabilidad, departamento financiero, el departamento de logística, finalmente, el departamento de informática y sistemas.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se les denomina así a los procedimientos para obtener información, en ese sentido se puede decir que son los medios físicos para recabar datos. (Arias & Covinos, 2020).



En este estudio se utilizó como técnica las encuestas ya que es instrumento de investigación para conseguir información auténtica acerca del conocimiento de la materia que se aplicará personalmente a cada individuo y como instrumento se utilizó cuestionarios tanto para la variable independiente como dependiente, el cual está compuesto por 40 preguntas que tendrán cinco alternativas, valoradas a través de la escala de tipo Likert, las cuales se encuentran distribuidas en 20 interrogantes para valorar la variable Gestión administrativa y 21 interrogantes para valorar la calidad de atención. Algunos ítems fueron tomados como referencia del instrumento de (Serna, 2022).

**Tabla 1**

*Validez del instrumento gestión administrativa por juicio de expertos*

<b>Expertos</b>	<b>Resultados</b>
Dr. Luis Fernando Campos Contreras	Aplicable
Mg. Florencia Paola Cabrejos Carlos	Aplicable
Mg. Daniel Santiago Chicoma Díaz	Aplicable

**Tabla 2**

*Validez del instrumento calidad de atención por juicio de expertos*

<b>Expertos</b>	<b>Resultados</b>
Dr. Luis Fernando Campos Contreras	Aplicable
Mg. Florencia Paola Cabrejos Carlos	Aplicable
Mg. Daniel Santiago Chicoma Díaz	Aplicable

Asimismo se realizó la prueba del Alfa de Cronbach, con el propósito de medir la fiabilidad del instrumento aplicado a los colaboradores de la Municipalidad del distrito de Tumán. Se adquirió una fiabilidad de 0.936 con respecto a la aplicación del cuestionario, referido a la variable gestión administrativa, y un 0,955 correspondiente al segundo cuestionario referido a la variable calidad de

atención, lo que establece que existe un grado de fiabilidad excelente.

### **3.5. Procedimientos**

Para la recopilación de datos; se siguió bajo el siguiente proceso:

Se hará trabajo de campo, por lo que se solicitó autorización para aplicar instrumento de investigación al burgomaestre de la municipalidad de Tumán. Se elaborará el formato de consentimiento informado. Está formado por todos los administrativos de la municipalidad de Tumán quienes fueron encuestados, específicamente al departamento de personal, de contabilidad, financiero, el departamento de logística y, finalmente, el de informática y sistemas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La clasificación, el registro, tabulación y su codificación (si corresponde). Para este estudio los datos de la base de Excel, serán procesadas y analizadas a través del programa de estadística SPSS

### **Prueba de Normalidad**

Se justifica el uso de Shapiro Wilk porque la muestra analizada no superó los 50 datos. La prueba de normalidad de Shapiro Wilk se utilizará en este estudio debido a que el tamaño de la muestra es pequeña de 30 participantes.

### **3.7. Aspectos éticos**

Salazar, et al. (2018) nos dice que la investigación científica es ética si las suposiciones son válidas, justas y los riesgos se minimizan. La presentación y escritura de este proyecto se determinará en el entorno de la ética profesional. Asimismo, se seguirá el uso correcto y adecuado del sistema antiplagio TURNITIN, de la misma forma, se aplicará un consentimiento informado, la confiabilidad de los datos, el contenido y referencias de todo el proyecto se redactarán de acuerdo con las normas APA. Asimismo, se considerará lo regulado en el Código de Ética vigente de la Universidad César Vallejo, el informe dado por National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research (1979).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 3**

*Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en un área administrativa de una municipalidad de la provincia de Chiclayo.*

Correlaciones		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1.000	.875**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	30
	CALIDAD DE ATENCIÓN	.875**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	30

Conforme a lo observado, en la tabla 1, se muestra suficiente evidencia estadística a fin de sacar conclusiones que la variable independiente gestión administrativa, se relaciona significativamente con la variable dependiente calidad de atención con un valor de <.001; además se tiene un grado de correlación positiva alta según la Rho de Spearman de 0.875.

Por tanto, si la percepción sobre gestión administrativa sube, la apreciación sobre la calidad de atención aumentará su percepción.

Y si la percepción sobre gestión administrativa baja, la apreciación sobre la calidad de atención reduce su percepción.

De esta forma se acepta la Hipótesis general existe una correlación considerable entre la gestión administrativa y la calidad de atención de un área administrativa en una municipalidad de la provincia de Chiclayo.

**Tabla 4***Características de la gestión administrativa de un área de una municipalidad.*

DIMENSIÓN	NIVEL BAJO		NIVEL MEDIO		NIVEL ALTO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Planificación	4	12	2	5	25	83	30	100
Organización	4	15	7	23	19	62	30	100
Dirección	3	9	9	28	19	63	30	100
Control	4	13	7	25	19	63	30	100
Percepción general de gestión administrativa	4	12	6	20	20	68	30	100

Análisis: De 2 encuestados que corresponden al 5% manifiestan que la planificación se encuentra en un nivel medio, mientras que 25 personas que agrupan 83% manifiestan que la planificación se encuentra en un nivel alto, en tanto un 12% manifiesta que es bajo. En la dimensión de organización el 15% manifiesta que la gestión es bajo, el 23% considera que es medio, mientras que 62% considera que es alto. En la dimensión dirección, 3 encuestados que corresponden al 9% afirman que la institución tiene un nivel bajo, 9 encuestados que representan al 28% considera que el nivel es medio en tanto que al 63% que agrupa a 19 encuestados manifiesta que nivel es alto. En lo que corresponde a la dimensión control 4 encuestados que agrupan al 13% sostienen que es bajo, del 25% considera que tienen un nivel medio, en tanto que el 63% considera que tienen un nivel alto. La percepción general que le da respecto a la gestión administrativa comunica que el 32% considera que el nivel es bajo y nivel medio y el 68% considera un nivel alto. Por ello, se debe optar por proponer y elaborar los adecuados procedimientos para tener una planificación con mínimos riesgos, además al tener bien definido los deberes y responsabilidades en la organización sin convertir al colaborador en alguien imprescindible se ejercerá una adecuada dirección con un liderazgo bien definido, realizando trabajo en equipo, teniendo una cultura y un clima positivo en la municipalidad, así mismo con el control se logrará descubrir los errores a tiempo y se logrará el cumplir cada objetivo de la institución.

**Tabla 5**

*Calidad de servicio de un área administrativa de una municipalidad de la provincia de Chiclayo.*

Dimensiones	NIVEL BAJO		NIVEL MEDIO		NIVEL ALTO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Elementos tangibles	8	28	10	33	12	39	30	100
Confiabilidad	4	14	6	19	20	67	30	100
Capacidad de respuesta	3	11	7	23	20	67	30	100
Seguridad	2	7	7	23	21	70	30	100
Empatía	4	12	8	27	18	61	30	100
Percepción general de calidad de atención	4	14	8	25	18	61	30	100

Análisis: En cuanto a la calidad de servicio, en su dimensión elementos tangibles 8 encuestados que corresponden al 28% manifiestan que en la municipalidad de Tumbayaco se encuentran en un nivel bajo, además un 33% que corresponden a 10 personas mencionan que en la dimensión elementos intangibles se encuentran en un nivel medio, por otro lado, el 39% de los encuestados expresan que los elementos intangibles representan un alto nivel. En la confiabilidad 4 del 14% de encuestados mencionan que existe un nivel bajo, mientras que el 19% correspondiente a 6 encuestados indican que se encuentran en un nivel medio, además 20 personas encuestadas correspondientes al 67% indican que existe un alto nivel. En lo que corresponde a la capacidad de respuesta, 3 del 11% manifiestan que el nivel es bajo, mientras que 7 del 23% consideran que el nivel es medio, 20 del 67% indican que el nivel es alto.

Por otro lado, con la dimensión seguridad 2 del 7% de los encuestados consideran que la institución tiene un nivel bajo, 7 del 23% consideran que existe un nivel medio, finalmente 21 del 70% de encuestados manifiestan que en la municipalidad existe un alto nivel referente a la calidad de atención. Asimismo, con respecto a la dimensión empatía 4 del 12% de encuestados mencionan que existe un nivel bajo, 8 del 27% de encuestados manifiestan que existe un nivel medio, además 18 del 61% de encuestados, mencionan que existe un nivel alto

de empatía en la institución.

La percepción que le da respecto a la calidad de servicio nos muestra que el 39% de los encuestados manifiestan que su percepción sobre dicha variable se encuentra en un nivel bajo y medio, mientras que el 61% indica que el nivel de percepción acerca de la calidad de atención tiene un nivel alto.

Después de lo mencionado se debe implementar en elementos tangibles tales como computadoras, escritorios, entre otros componentes que son necesario para brindar una calidad de atención adecuada, asimismo se debe impulsar las mejoras en la imagen de la institución municipal, de esta forma se atraerá al mejor talento humano que logrará brindar una eficiente confiabilidad en los servicios que esta brinda, en cuanto a la capacidad de respuesta, se debe tener una mejor actitud y disposición brindando rapidez en el servicio otorgado, informando sobre cada una de las actividades con los plazos de respuesta en la entrega de documentos creando de esta forma el personal resolutivo que esta institución necesita.

**Tabla 6**

*Relación entre la dirección de la gestión administrativa y calidad de atención.*

DIMENSIÓN:	NIVEL BAJO		NIVEL MEDIO		NIVEL ALTO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Dirección	3	9	9	28	19	63	30	100
Percepción general de calidad de atención	4	14	8	25	18	61	30	100

Análisis: Con relación a la dimensión dirección 3 encuestados que corresponden un 9% muestran que existe un nivel bajo, mientras que 9 personas que abarca un 28% indican que existe un nivel medio en la municipalidad de Tumán, por otro lado 19 personas del 63% indican que existe un alto nivel.

La percepción general de gestión administrativa muestra que 4 encuestados que corresponden al 14% manifiesta que existe en la municipalidad un nivel bajo, además un 25% de 8 personas encuestadas sostienen que existe un nivel medio con respecto a la percepción de calidad de servicio, mientras que un 61% de 18

personas encuestadas muestran un alto nivel.

Además, se observa que en la tabla existe una correlación positiva entre la dimensión dirección y la variable calidad de atención, ya que si bien es cierto mientras que el 37% de los encuestados muestran que existe un nivel bajo y medio con respecto a la dimensión dirección, el 39% de la muestra refleja que existe un bajo y medio nivel con relación a calidad de atención. Finalmente, el 63% de la muestra, menciona que existe una correlación alta entre la dimensión dirección y la variable calidad de atención con el 61% en un nivel alto, es decir si sube o baja los niveles de la dirección, la calidad de atención sube o baja. Es por ello que se debe trabajar en mejorar la dirección de la municipalidad para tener una eficiente calidad de atención y es que los funcionarios públicos no se dan cuenta que las mejoras dependen de otros factores importantes como el apoyo financiero, el mantenimiento técnico, la cultura de trabajo de la gestión del gobierno electrónico y otros aspectos técnicos.

## V. DISCUSIÓN

1. En referencia al objetivo general se pudo determinar la relación entre la administración y la calidad de atención en el ámbito administrativo del municipio de la provincia de Chiclayo, a nivel inferencial tal y como se puede apreciar de los resultados adquiridos, en la Tabla 1 se observa que la variable independiente administración es significativa. relacionado con la variable dependiente calidad de atención y sus valores  $<.001$ ; además, existe una alta correlación positiva según Rho de Spearman de 0,875.

Por lo tanto, si la percepción de la gestión administrativa disminuye, la percepción de la calidad de atención también disminuirá, si la percepción de la gestión administrativa aumenta, entonces la percepción de la calidad de atención aumentará en cierta medida. Es por ello que se debe reformar la gestión administrativa en la municipalidad de Tumán, ya que de esta forma estaremos generando valor con relación a la calidad de servicios, si bien sabemos en muchas instituciones del estado se carece de buena atención al usuario, en este estudio se observó que entre las deficiencias que sufre la municipalidad en mención fue la dificultad para atender y resolver los reclamos generados por los usuarios, a su vez no se cuenta con atención virtual, del mismo modo, algunas de las instalaciones se encuentran al borde del colapso lo que ha generado que se dividan los espacios y se unan las áreas, causando que dificulte la calidad de atención.

Situación que es semejante con el estudio de Ruíz & Delgado (2020) en el que muestra que el 80% de encuestados mencionaron que la calidad de los servicios públicos es un proceso que debe incluir características que excedan las expectativas del usuario y debe ser efectivo en diferentes dimensiones tales como la capacidad de respuesta, fiabilidad, garantía, empatía. Además, el 20% estuvo de acuerdo en que la gestión administración es fundamental para que una institución tenga buenas políticas internas encaminadas a ofrecer una prestación de calidad a los clientes, a su vez debe tener altos estándares para beneficiar al cliente y superar sus expectativas.

Además, Gómez (2018) buscó comprender qué componentes de los procesos administrativos determinan cambios en la calidad de la atención desde el punto de vista del trabajador. Finalmente, los autores concluyen que un alto



nivel de calidad del servicio se convierte en un alto nivel de administración.

De igual forma, Nunura (2022) concluyó a partir del objetivo general de su estudio, cuyo objetivo era revelar la correlación entre la administración y calidad del servicio, que los participantes estaban insatisfechos con el gobierno actual, ya que el 36,7% de los contribuyentes señaló que la administración era nivelada. Varía de mala a normal, mientras que, en la segunda variable, el 53,3% de los residentes experimentan la calidad del servicio en un nivel normal.

Pero no guarda relación con (Rodríguez, 2022), buscando la concordancia de sus variables de calidad en el servicio administrativo y al usuario, concluyó que la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario presentaron una correlación positiva baja con una prueba Rho de Spearman de 0.351, que indica que existe una correlación que sustenta la estadística para aceptar la hipótesis nula.

2. Con relación al objetivo específico, el resultado de la encuesta me ha permitido identificar las características de la gestión administrativa de un área administrativa en una municipalidad de la provincia de Chiclayo en la cual se nota que 2 encuestados que corresponden al 5% manifiestan que la planificación se encuentra en un nivel medio, mientras que 25 personas que agrupan 83% manifiestan que la planificación se encuentra en un nivel alto, en tanto un 12% manifiesta que es bajo. En la dimensión de organización el 15% manifiesta que la gestión concurre con un bajo nivel, otro 23% considera que se encuentra en un nivel medio, mientras que 62% considera que existe un alto nivel. En la dirección 3 encuestados que corresponden al 9% afirman que la institución tiene un nivel bajo, 9 encuestados que representan al 28% considera que el nivel es medio en tanto que al 63% que agrupa a 19 encuestados manifiesta que nivel es alto. En lo que corresponde a la dimensión control 4 encuestados que agrupan al 13% sostienen que es bajo, del 25% considera que tienen un nivel medio, en tanto que el 63% considera que tienen un nivel alto. La percepción que le da respecto a la gestión administrativa comunica que el 32% considera que el nivel es bajo y nivel medio, el 68% considera que la gestión tiene un nivel alto. Existe un significativo 32% que considera que la gestión administrativa en el municipio no es óptima.

Coincidentemente Córdova et al. (2022) observó cómo se ha visto

afectada la gestión en el sector estatal con el surgimiento del coronavirus, ya que se carecía de un plan de contingencia para combatir las emergencias en nuestro país, quienes fueron perjudicados son los trabajadores tanto en lo laboral como familiar. Los resultados mostraron un cumplimiento adecuado En cuanto a la planificación, organización, dirección y control del trabajo, el 54,7% lo apoya; el 32,2% está en desacuerdo y el 13,1% es indiferente; en definitiva, la mayoría de los empleados cree que existe una buena gestión administrativa.

Así mismo se menciona a Alfaro (2022) dijo que el 69% de los usuarios pensaba que la administración seguía siendo normal, mientras que el 68% dijo que la calidad del servicio era mala, y concluyó que la mejor calidad de servicio se puede lograr siempre que la administración funcione bien después de la epidemia.

Por otro lado, Alegre (2022) concluyó que existe una correlación directa, alta y representativa entre control y calidad de atención, es decir, a menor o mayor nivel de control, mayor o menor calidad de atención.

Sin embargo, no guarda relación con Vásquez (2022) quien concluye que la elección en la gestión tiene sentido de revolución, puesto la gestión administrativa es la que cuenta con habilidades directivas quien a su vez proporcionó mayor certeza para su perfeccionamiento en aplicaciones administrativas.

De esta manera permite reforzar la planificación ya que de esta forma la incertidumbre y los riesgos se minimizan, a su vez esta genera la identificación de los colaboradores de la municipalidad quienes se sentirán identificados con estos. Incluso se debe mejorar la intercomunicación en la organización, así como la dirección, la motivación, para formar los mejores equipos de trabajo, mejorando el clima y cultura organizacional ya que de esta forma se podrá desarrollar las actividades importantes en la institución con la aspiración de cumplir los objetivos a tiempo.

3. En referencia al objetivo específico, con el propósito de diagnosticar la calidad de atención de un área administrativa de una municipalidad de la provincia de Chiclayo. Según el cuestionario sobre calidad de atención de un área administrativa en una municipalidad de la provincia de Chiclayo me permitió identificar que 8 encuestados que corresponden al 28% manifiestan que los

elementos tangibles en la municipalidad de Tumán se encuentran en un nivel bajo, mientras que el 33% que corresponden a 10 personas mencionan que en la dimensión elementos intangibles se encuentran en un nivel medio, por otro lado, el 39% de los encuestados expresan que el nivel de los elementos intangibles representa un nivel alto. En confiabilidad 14% de 4 de encuestados mencionan que existe un nivel bajo, mientras que el 19% correspondiente a 6 encuestados indican que se encuentran en un nivel medio, además 20 personas encuestadas correspondientes al 67% indican que existe un alto nivel. En lo que corresponde a capacidad de respuesta, 3 del 11% manifiestan que el nivel es bajo, mientras que 7 del 23% consideran que el nivel es medio, 20 del 67% indican que es alto. Por otro lado, con la dimensión seguridad 2 del 7% de los encuestados consideran que la institución tiene un nivel bajo, 7 del 23% consideran que existe un nivel medio, finalmente 21 del 70% de encuestados manifiestan que en la municipalidad existe un nivel alto con respecto a la calidad de atención. Asimismo, con respecto a la dimensión empatía 4 del 12% de encuestados mencionan que existe un nivel bajo, 8 del 27% de encuestados manifiestan que existe un nivel medio, además 18 del 61% de encuestados, mencionan que existe un nivel alto de empatía en la institución. Además, Živković et al. (2019) intentó determinar la calidad de los servicios en tres municipios, el modelo analiza la calidad del servicio utilizando cinco factores de calidad: confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad.

La principal conclusión del análisis es que la calidad de los servicios que proporciona el municipio es insatisfactoria desde el punto de vista del cliente, existiendo diferencias significativas entre las expectativas de los clientes y su apreciación da lugar a varios determinantes de los servicios municipales, así como como la calidad de los servicios, especialmente el nivel de dificultades y rendición de cuentas.

Así mismo, Loor & Tóala (2022) elaboró una propuesta para mejorar la satisfacción con los servicios que brindan los afiliados; las evaluaciones de satisfacción en línea sugirieron 3 etapas después de cada consulta interna o externa las cuales son: socialización, desarrollo y validación. Después de esto, se puede concluir que el modelo de gestión administrativa propuesto debe implementarse de manera gradual y continua para evaluar su efectividad entre

los funcionarios, de esta forma garantiza mejoras en la organización.

Cabe resaltar que existen factores que limitan la calidad de atención, así como se vincula con el trabajo de Jara (2019) quien menciona el bajo interés de los gerentes en mejorar los servicios, falta de consideración hacia sus colaboradores, falta de capacitación y seguridad que reciben en las instalaciones, las mismas que no cumplen con las expectativas, lo que permite reforzar que las restricciones.

4. Finalmente como último objetivo específico, Identificar la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y calidad de atención de un área administrativa en una municipalidad de la provincia de Chiclayo. Con relación a la dimensión dirección 3 encuestados que corresponden un 9% muestran que existe un nivel bajo, mientras que 9 personas que abarca un 28% indican que existe un nivel medio en la municipalidad, por otro lado 19 personas del 63% indican que existe un alto nivel. La percepción general de la gestión administrativa muestra que 4 encuestados que corresponden al 14% manifiesta que existe en la municipalidad de Tután un nivel bajo, además un 25% de 8 personas encuestadas sostienen que existe un nivel medio con respecto a la percepción de calidad de atención, mientras un 61% de 18 personas encuestadas indican que se encuentran en un nivel alto.

Situación semejante con el estudio Saavedra & Delgado (2020) quienes refirieron en cómo se sintieron los empleados sobre el ambiente de trabajo, pues estas empresas estuvieron empleados insatisfechos, con salarios bajos, condiciones pobres de trabajo, la mala gestión y otras razones. De igual forma Bautista & Bardales (2020) muestra que no se manejó durante la pandemia del Covid 19 la administración municipal por lo que sucedieron eventos que obstaculiza el crecimiento de habilidades apropiadas para satisfacer los requerimientos de los moradores, mientras que la mala relación entre los distritos dificulta la gobernabilidad. Se volvió más difícil mantener control de actividades.

Además, se observó que algunos empleados desconocen cuáles son sus responsabilidades según el cargo que ocupan es por ello que el autor manifiesta que el correcto uso del proceso administrativo es fundamental para que, durante

la dirección y el control de esta, no surjan problemas que se pudieron haber prevenido con una buena gestión.

De igual forma no se vincula con Espín (2022) quien tuvo como parte esencial de la investigación la toma de decisiones sobre el logro de metas estratégicas establecidas en el plan operativo anual, concluyó que; la gestión administrativa y financiera del estado intercultural y multiétnico carecía de un sistema integral de planificación estratégica que cubriera todos los procesos, es decir sin un método de control interno efectivo, el subsistema de talento no responde a las necesidades actuales de la municipalidad.

Lo que permite reforzar que aún existen limitaciones y que la administración debió ser capaz de gestionar estrategias en la organización para contribuir al logro de metas. Asimismo, debe emplearse convenientemente, ya que ver a los empleados como el centro de evaluación y estímulo del desempeño de una organización genera verdadero valor en el clima y cultura organizacional.

## VI. CONCLUSIONES

Se logró establecer una correlación entre la administración de la municipalidad distrital de Tumán y la calidad de la atención. Dado que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,875; se puede determinar una fuerte correlación positiva entre las dos variables, lo que indica que, si la gestión administrativa es buena, los clientes también percibirán un mejor servicio.

Se logró identificar entre las características de la gestión en el municipio que un 17% indica que la planificación se encuentra en un nivel bajo y medio, mientras que un 38% afirma que en la dimensión organización se encuentra en un nivel bajo y medio, además un 37% de los encuestados manifiesta que existe una dirección baja y media. Finalmente, un 38% considera que existe un nivel bajo y medio en relación al control que se realiza en la municipalidad de Tumán.

Se logró diagnosticar la calidad de atención que se proporciona en la municipalidad de Tumán. Por cuanto a la dimensión tangible un 61% manifiestan que en la municipalidad de Tumán se encuentran en un nivel bajo y medio, la confiabilidad un 33% mencionan que existe un nivel bajo y medio, la dimensión capacidad de respuesta, 34% manifiestan que el nivel es bajo y medio. Por otro lado, con la dimensión seguridad 30% de los encuestados contempla que la institución tiene un bajo y medio nivel, finalmente dimensión empatía 39% de encuestados mencionan que existe un nivel bajo y medio. La apreciación respecto a calidad de atención nos muestra que un 39% representa un nivel medio y bajo, el 61% un nivel alto.

Se logró identificar que el 37% de los encuestados muestran que existe un nivel bajo y medio, con respecto a la dirección, un 39% de la muestra indica que existe un bajo y medio nivel con relación a la apreciación de la calidad de atención. Finalmente, el 63% de la muestra menciona que existe una correlación alta de la dirección y la calidad de atención son un 61% que describe un nivel alto en su percepción, es decir si sube o baja los niveles de la dirección, la calidad de atención sube o baja.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Dado que la administración tiene una correlación muy positiva con la calidad de la atención, es recomendable considerar trabajadores con conocimientos en el sector público, para que, de esta forma al tener mejor manejo de la información, brinde la mejor calidad al servicio del ciudadano, además se debe realizar un estudio en el cual se pueda detectar las áreas críticas de la municipalidad para tomar acciones que permita ofrecer beneficios que generen valor en la institución.

Las autoridades que dirigen la Municipalidad de Tumán, deben mejorar la gestión administrativa, así como sus dimensiones, ya que se encontró que existen inconvenientes con respecto a la organización de cada área, así mismo se debe actualizar todo documento de gestión, reevaluar el diseño institucional y la toma de decisiones que se sugieren deben estar en relación con la misión, visión y objetivos. Finalmente, como forma de control se recomienda monitorear el tiempo utilizado en el cumplimiento de objetivos, para generar retroalimentación en cada área de trabajo.

Se recomienda mejorar en la dimensión elementos tangibles, como por ejemplo la compra de computadoras, escritorios, mejoras en las instalaciones de la municipalidad, entre otros. De igual forma, considerando que una parte de la población no se siente representada por sus autoridades locales, se recomienda generar un buzón de sugerencia que sea revisado periódicamente y que permita ser la retroalimentación entre el ciudadano y la autoridad para que se logre reconocer las brechas entre la municipalidad y la población.

Se recomienda proporcionar a los empleados capacitación y actualizaciones periódicas sobre los procesos que realizan para que puedan realizar su trabajo de manera eficiente, confiable, receptiva y segura, asimismo se debe brindar seminarios de liderazgo para permitir que los jefes, el personal de servicio municipal en todos los niveles tiene fortalezas en el trabajo en equipo, el control de metas y actividades, el reconocimiento del trabajo individual y en equipo, la preparación en el sitio y el manejo de errores.

## REFERENCIAS

- Alegre Cruz, G. G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86190>
- Alfaro Quispe, C. A. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101448>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica (Primera edición)*. Enfoques consulting EIRL. <https://docer.com.ar/doc/xccvcv5>
- Aritonang, D. M. (2017). The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(35), 99. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n35p99>
- Arrieta Jiménez, V., Cervantes Borrero, Y. E., De la Cruz Lara, L. M., & López Cadena, D. M. (2021). La importancia del diagnóstico estratégico en las organizaciones. *ECONÓMICAS CUC*, 42(2), 243–254. <https://doi.org/10.17981/econcuc.42.2.2021.Ensy.1>
- Bautista Fasabi, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1737-1753.



[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.189](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189)

Benavides Gallego, Gonzalo & Barrientos Barrera, Oscar. (2015). Elementos clave de la administración de programas académicos. Gestión de posgrados virtuales en la Universidad EAN. *Revista EAN*, (79), 130-147. Recuperado el 15 de julio de 2023, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602015000200009&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000200009&lng=en&tlng=es).

Bao, C., Marcelo, M., Gutiérrez, M., Bardales, R., Corcino, F. & Huamanyauri, W. (2020). Administrative management and quality of service perceived by users of a postgraduate school, Huánuco-Perú. (artículo científico). *Gaceta Científica*.  
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>

Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)

Chávez Haro, M. M., Gastelo Salazar, Á. G., & Villacis Uvidia, J. F. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, Ecuador. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198>

Córdova Chirinos, J. W., García Clavo, N., Puicón Llontop, V. E., & Merino Núñez, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de Ciencias*

*Sociales (RCS)*, XXVIII(3), 294-305. doi:  
<https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38475>

Díez, F., Villa, A., López, A. L. y Iraurgi, I. (2020). Impact of quality management systems in the performance of educational centers: educational policies and management processes *Heliyon*, 6(4), e03824.  
<https://doi.org/10.1016/J.HELIYON.2020.E03824>

Espín Rodríguez, N. R. (2022). *Gestión Administrativa y Financiera de los Gobiernos Autónomos Descentralizados [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]*. Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3629>

Espinoza, E. & Peñalver, A. (2018). *Management of Human Resources*. vol.11 no.4. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163)

Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169.  
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>

Fernández, A., & Vela, L. (2021). *Los paradigmas y las metodologías usadas en el proceso de investigación: Una breve revisión [Report]*. Universidad de Alicante (España). <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/119978>

Feria, H., Blanco, M. R. y Valledor, R. F. (2019). *La dimensión metodológica del*

*diseño de la investigación científica*. Las Tunas, Cuba: Académica Universitaria.

Fuentes-Doria, D. D., Toscano-Hernández, A. E., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J. L., & Díaz Pertuz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/6201>

Gaffar, A., Pervin, R., & Mahmud, S. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh. *Using a Structural Equation Model*. *Global Business Review*, 205-325. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0972150918795551>

Gómez Panana, S. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25099>

Hernández Mendoza, J. M., & Hernández Mendoza, S. L. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atonilco De Tula*, 6(11), 66-67. <https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R. y Medina, L. (2018). *Metodología de la investigación*. México D.

F.: Mc Graw-Hill.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación*.

Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/64017>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2022). *Indicadores de gestión municipal*. Obtenido de

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1902/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1902/libro.pdf)

Isique Ñiquen, M. C. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario del programa de complementación alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio

César Vallejo, Perú. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/78089>

Jara Vergara, G. R. (2019). *Gestión del cambio y calidad del servicio en la municipalidad de Tumbes [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio

Universidad Cesar Vallejo, Tumbes, Perú. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/83668>

Kalgin, A., Podolskiy, D., Parfenteva, D., & Campbell, J. W. (2018). Performance

management and job-goal alignment: A conditional process model of turnover intention in the public sector. *International Journal of Public Sector Management*, 31(1), 65-80. [https://doi.org/10.1108/IJPSM-04-](https://doi.org/10.1108/IJPSM-04-2016-0069)

[2016-0069](https://doi.org/10.1108/IJPSM-04-2016-0069)

Loor Carvajal, V. M., & Tóala Benavides, Y. L. (2022). *Modelo de gestión*

*administrativa y la calidad del servicio al afiliado en el IESS [Tesis de maestría, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Digital UNESUM, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4102>*

Mirabal, Y., Torres, C. C., & Iglesias, A. (2018). Model for the public management from the quality of life to municipal scale in Cuba. *Avances*, 20(1), 40–51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6513193>

Morales Urrutia, D. C., & Paredes Álvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador].* Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>

National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research (1979). *The Belmont Report: Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research. Office for Human Research Protections.* <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/read-the-belmont-report/index.html>

Nunura Ñiquen, L. F. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].* Repositorio Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78595>

Ordóñez Parra, J., Cárdenas Muñoz, J., Cuadrado Sánchez, G., & Zamora Zamora, G. (2021). Administrative management of higher education institutions: Catholic University of Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias*

- Sociales*, 27(1), 347-356. Scopus. <https://acortar.link/OuRzTd>
- Park, S. Y., & Lee, Y. (2021). Heterogeneous dimensions of SERVQUA. *Total Quality Management & Business Excellence*, 250- 350.
- Psomas, E., Vouzas, F., Bouranta, N., & Tasiou, M. (2017). Effects of total quality management in local authorities. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 41–66. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2016-0035>
- Rodríguez Vásquez, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83620>
- Rogel Villacis, J. L., & Cejas Martínez, M. (2018). La calidad de servicio y desarrollo sostenible del turismo en Santa Cruz - Galápagos. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science* (40), 77-86. <https://doi.org/www.revistanegotium.org.ve>
- Ruíz Pinchi, R., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1332. doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.158](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158)
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica*

*Multidisciplinar*, 4(2). doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)

Salazar Raymond, M. B., Icaza Guevara, M. de F., & Alejo Machado, O. J. (2018).

*La importancia de la ética en la investigación*. <https://acortar.link/QGQGDk>

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de*

*términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. (U. R.

Investigación, Ed.) Perú: Bussiness Support Aneth S.R.L. Obtenido de

[https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-](https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf)

[investigacion.pdf](https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf)

Serna Cuchca, J. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de los*

*administrados de un gobierno local. 2022 [Tesis de maestría, Universidad*

*César Vallejo]*. Repositorio Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/99820>

Tejada Estrada, G. C., Rengifo Lozano, R. A., Boy Barreto, A. M., & Rodríguez

Chirinos, J. V. (2020). Estructura organizacional y control en modelo

gestión burocrático. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(89), 66-78.

<https://doi.org/10.37960/revista.v25i89.31385>

Terán Ayay, N. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez-López, R., & Palomino

Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de

Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1),

1184- 1197. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)

Treviño, R., & Treviño, E. (2021). Análisis entre imagen de la tienda y satisfacción

del cliente en tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio.

*Estudios Gerenciales*, 37(161), 556-565. doi:

<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.161.4293>

Vásquez Torres, E. I. (2022). *Liderazgo gerencial y Gestión administrativa [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86670>

Zhao, Y., Liu, L., Qi, Y., Lou, F., Zhang, J., & Ma, W. (2020). Evaluation and design of public health information management system for primary health care units based on medical and health information. *Journal of Infection and Public Health*, 13(4), 491–496.  
<https://doi.org/10.1016/j.jiph.2019.11.004>

Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. Proceedings of the 5th IPMA.



## **ANEXOS**

Anexo 1

Tabla 7:

*Operacionalización de variables o Tabla de categorización.*

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión administrativa	La gestión administrativa está obligada a regular las actividades de toma de decisiones en el sentido de dirigir y ejecutar sus proyectos, sobre la base de la gestión administrativa, por tanto, la gestión administrativa es la ciencia que sustenta el desempeño de las funciones con eficiencia. Así, la autoridad es la guía que dirige justamente las acciones en la organización para realizar el trabajo indicado. (Falconi et al., 2019).	La gestión administrativa emplea eficientemente los recursos, así como gestionar el tiempo que el recurso humano utiliza para lograr los objetivos planteados en un determinado período.	Planificación	Misión	Escala ordinal:  Totalmente desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni acuerdo, ni desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Visión	
				Objetivos	
				Estrategias	
			Organización	División del trabajo	
				Coordinación	
				Organigrama	
			Dirección	Comunicación	
				Liderazgo, motivación	
				Equipos de trabajo	
				Clima y cultura organizacional	
			Control	Seguimiento	
				Monitoreo	
Metas					
Logro de objetivos					
Medidas correctivas					

Calidad de servicio	Rogel & Cejas (2018) afirma que la calidad de atención es uno de los factores de gestión más responsables en la calidad del servicio, porque afecta la elección del consumidor y la inversión que está dispuesto a hacer para cosechar los frutos de su decisión a organizaciones que prestan servicios.	Para evaluar calidad en el servicio, se estimará a través de un instrumento de investigación (encuesta), utilizando el método servqual, así mismo se realizará la observación para determinar cómo se presta el servicio.	Elementos tangibles	Equipamiento de oficina	Escala ordinal:  Totalmente desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni acuerdo, ni desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Instalaciones físicas	
				Materiales de comunicación	
			Confiabilidad	Imagen	
				Competencias (talento humano)	
				Eficiencia	
			Capacidad de respuesta	Actitud y disposición	
				Rapidez del servicio	
				Información sobre actividades	
				Personal resolutivo	
Seguridad	Conocimiento para responder preguntas				
	Seguridad de servicio				
	Horario de atención				
Empatía	Interés institucional por usuario				
	Atención empática individualizada				

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



Fecha:     /     /

### ENCUESTA

Estimado colaborador de la municipalidad distrital de Tumán, me encuentro realizando un estudio de investigación, sobre gestión administrativa y calidad de atención en vuestra municipalidad. Los resultados tienen fines académicos, permitirán proponer sugerencias para implementar alternativas de mejora. Cabe resaltar que sus respuestas son confidenciales.

**Título de la Tesis:** "Gestión administrativa y calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad de la provincia de Chiclayo"

**Encuestador:** Laddy Katherine Castillo Cruz

**Nombre del encuestado:** \_\_\_\_\_

**Cargo en la entidad:** \_\_\_\_\_

**Grado de estudios:** \_\_\_\_\_

Marca con un "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable independiente: Gestión administrativa						
N°	ÍTEMES	ALTERNATIVAS				
1	¿Considera usted que como colaborador debería conocer de la misión de la institución donde labora?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que como colaborador debería tener conocimiento de la visión de la institución donde labora?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que los objetivos planteados para el funcionamiento de la municipalidad están orientados a la visión de la institución?	1	2	3	4	5
4	¿Considera usted que existe un planeación estratégica de la institución está orientada para el cumplimiento de los objetivos?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que la gestión municipal organiza el cumplimiento de las funciones a través de instrumentos de gestión (MOF, ROF, TUPA, CAP, entre otros)?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que la asignación de tareas han sido designadas de acuerdo al perfil de cada colaborador y con el fin de lograr los objetivos institucionales?	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que la institución delega funciones a las comisiones de trabajo para alcanzar un mejor resultado en actividades o festividades?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que existe una coordinación efectiva entre las diferentes áreas de la entidad para solucionar los problemas administrativos que acontecen en el transcurso del día a día?	1	2	3	4	5


9	¿Considera usted que la organización de la entidad tiene una estructura orgánica adecuada para el desarrollo de sus funciones laborales?	1	2	3	4	5
10	¿Considera usted que existe una comunicación efectiva entre los altos funcionarios y los trabajadores de la entidad?	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que los jefes son los más comprometidos con el cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución?	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que los altos funcionarios motivan a los trabajadores para un buen desempeño laboral en la entidad?	1	2	3	4	5
13	¿Considera usted que los altos funcionarios y trabajadores se reúnen para realizar el trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
14	¿Considera usted que las autoridades de la institución favorecen para un clima organizacional armonioso y solidario?	1	2	3	4	5
15	¿Considera usted que en el área donde labora existe relaciones interpersonales positivas?	1	2	3	4	5
16	¿Considera usted que su jefe inmediato realiza un control continuo hacia el trabajador para conocer el cumplimiento de sus funciones?	1	2	3	4	5
17	¿Considera usted que el personal de recursos humanos supervisa y monitorea constantemente a los jefes de área para el cumplimiento de sus funciones?	1	2	3	4	5
18	¿Considera usted que la entidad supervisa y controla el cumplimiento de las metas establecidas en las diferentes áreas?	1	2	3	4	5
19	¿Considera usted que el proceso de evaluación de resultados es el adecuado?	1	2	3	4	5
20	¿Considera usted que la entidad corrige las fallas en la ejecución del desarrollo de sus procedimientos administrativos?	1	2	3	4	5

Variable dependiente: Calidad de Servicio						
Nº	ÍTEMES	ALTERNATIVAS				
21	¿Considera usted que los equipos tecnológicos de la municipalidad se encuentran en buen estado de funcionamiento?	1	2	3	4	5
22	¿Considera usted que en la municipalidad se cuenta con espacios limpios y agradables para su atención a los usuarios?	1	2	3	4	5
23	¿Considera usted que los materiales gráficos que posee la institución (ficha de trámite, folletos, afiches y entre otros) son potencialmente visibles?	1	2	3	4	5
24	¿Considera usted que el personal administrativo que labora en la entidad son honestos y sinceros en la atención al usuario?	1	2	3	4	5
25	¿Considera usted que es importante la capacitación al personal?	1	2	3	4	5
26	¿Considera usted que los servicios públicos brindados por la municipalidad están acordes a las necesidades del usuario?	1	2	3	4	5

27	¿Considera usted que existe eficiencia por parte de la municipalidad en la gestión de resolución de problemas y/o conflictos en el ámbito administrativo?	1	2	3	4	5
28	¿Considera usted el personal administrativo de la municipalidad está dispuesto a brindar una ayuda al usuario con su solicitud?	1	2	3	4	5
29	¿Considera usted que la entidad está organizada para brindar una respuesta oportuna al usuario?	1	2	3	4	5
30	¿Considera usted que la entidad brinda al usuario la información necesaria sobre los plazos de respuesta en la entrega de documentos?	1	2	3	4	5
31	¿Considera usted que la entidad tiene capacidad de respuesta oportuna frente a algún problema del usuario para su resolución inmediata?	1	2	3	4	5
32	¿Considera usted que la entidad tiene la capacidad para responder las consultas al usuario?	1	2	3	4	5
33	¿Considera usted que los usuarios atendidos en su área regresan ocasionalmente para consultarle o pedir su ayuda?	1	2	3	4	5
34	¿Considera usted que existe confianza en los servicios que presta la institución?	1	2	3	4	5
35	¿Considera usted que la entidad ha implementado estrategias para que los usuarios se sientan seguros al realizar sus trámites?	1	2	3	4	5
36	¿Considera usted que en la entidad se respeta la privacidad del caso presentado en la institución?	1	2	3	4	5
37	¿Considera usted que el horario establecido por la municipalidad permite atender la diversidad y necesidad de los usuarios?	1	2	3	4	5
38	¿Considera usted que el personal administrativo de la municipalidad es empático en la atención de los trámites administrativos hacia el usuario?	1	2	3	4	5
39	¿Considera usted que los plazos de realización de los trámites son adecuados para atender las necesidades de los usuarios?	1	2	3	4	5
40	¿Considera usted que la municipalidad atiende a los requerimientos y reclamos que reciben del buzón de sugerencias sobre las inquietudes de los usuarios?	1	2	3	4	5
41	¿Considera usted que los trabajadores administrativos de la municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando se es requerido?	1	2	3	4	5



### Anexo 3: Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Anexo 3**

**Consentimiento Informado**

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad de la provincia de Chiclayo

Investigador (a): Castillo Cruz Laddy Katherine

**Propósito del estudio**


Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión administrativa y calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad de la provincia De Chiclayo", cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad distrital de Tumán.


Se aborda este problema porque se busca determinar la relación entre gestión administrativa y calidad en el servicio, debido a que este ayudará a implementar las recomendaciones de mejora en la municipalidad.


**Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión administrativa y calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad de la provincia de Chiclayo"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de Municipalidad distrital de Tumán. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.





 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Participación voluntaria** (principio de autonomía):  
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo** (principio de No maleficencia):  
Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios** (principio de beneficencia):  
Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

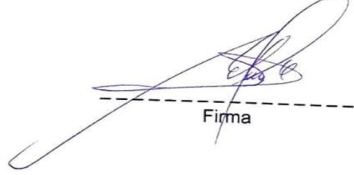
**Confidencialidad** (principio de justicia):  
Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.


**Problemas o preguntas:**  
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Castillo Cruz Laddy Katherine, email: lcastillocr4@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Mtro. Fernández Altamirano Antony Esmil Franco, email: faltamiranoae@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**  
Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Maximo Miguel Salazar Hontela

Fecha y hora: 27/06/23 12:13 pm.

  
Firma



### Anexo 3

#### Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad de la provincia de Chiclayo

Investigador (a): Castillo Cruz Laddy Katherine

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión administrativa y calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad de la provincia De Chiclayo", cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad distrital de Tumán.

Se aborda este problema porque se busca determinar la relación entre gestión administrativa y calidad en el servicio, debido a que este ayudará a implementar las recomendaciones de mejora en la municipalidad.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión administrativa y calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad de la provincia de Chiclayo"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de Municipalidad distrital de Tumán. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



#### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si deseaparticipar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

#### Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Castillo Cruz Laddy Katherine, email: lcastillocr4@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Mtro. Fernández Altamirano Antony Esmil Franco, email: faltamiranoae@ucvvirtual.edu.pe

#### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Américo Salas Jaime

Fecha y hora: 27-06-2023



Firma



## Anexo 3

### Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad de la provincia de Chiclayo

Investigador (a): Castillo Cruz Laddy Katherine

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión administrativa y calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad de la provincia De Chiclayo", cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad distrital de Tumán.

Se aborda este problema porque se busca determinar la relación entre gestión administrativa y calidad en el servicio, debido a que este ayudará a implementar las recomendaciones de mejora en la municipalidad.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión administrativa y calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad de la provincia de Chiclayo"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de Municipalidad distrital de Tumán. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si deseaparticipar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

#### Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Castillo Cruz Laddy Katherine, email: lcastillocr4@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Mtro. Fernández Altamirano Antony Esmir Franco, email: faltamiranoae@ucvvirtual.edu.pe

#### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Rosm. Hovith Hovith Anayo

Fecha y hora: 27/06/23 Hora: 12:03

  
-----  
Firma

### Anexo 3

#### Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad de la provincia de Chiclayo

Investigador (a): Castillo Cruz Laddy Katherine

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión administrativa y calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad de la provincia De Chiclayo", cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad distrital de Tumán.

Se aborda este problema porque se busca determinar la relación entre gestión administrativa y calidad en el servicio, debido a que este ayudará a implementar las recomendaciones de mejora en la municipalidad.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión administrativa y calidad de atención en un área administrativa de una municipalidad de la provincia de Chiclayo"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de Municipalidad distrital de Tumán. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



#### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

#### Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Castillo Cruz Laddy Katherine, email: lcastillocr4@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Mtro. Fernández Altamirano Antony Esmir Franco, email: faltamiranoae@ucvvirtual.edu.pe

#### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Claudia Lingán Masahel

Fecha y hora: 27-06-23 2 pm



Claudia J. Lingán Masahel  
ABOGADA  
ICAJAL-6942

Firma



## Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos, formato UCV

Experto 1.



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario respecto a la gestión administrativa y la calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer social. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Luis Fernando Campos Contreras		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	( x )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( x )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública.		
Institución donde labora:	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( x )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Laddy Katherine Castillo Cruz
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Tumán
Significación:	Este cuestionario aborda las dimensiones: planeación, organización, dirección y control estas son parte de la variable Gestión administrativa, mientras que para la variable calidad de atención se toma en cuenta como dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planeación	Planificación: Arrieta et al. (2021) es un procedimiento para identificar los objetivos organizacionales y los objetivos futuros, así como las tareas y los recursos que se utilizarán para lograr esos objetivos. Es responsable de establecer metas y misiones y explorar alternativas, así como identificar los recursos necesarios y desarrollar las estrategias necesarias para alcanzar las metas.
	Organización	Organización: Consiste en una función de gestión que proporciona múltiples actividades para personas, fondos y recursos materiales. En esta etapa del proceso, trata de lograr el objetivo de la compañía de implementar el plan (Hernández & Hernández, 2019).





	Dirección	Dirección: Esto significa administrar la implementación de todas las pautas basadas en el programa y su organización. Por lo que su definición es el estudio que se hace directamente sobre el comportamiento cotidiano de la empresa, el comportamiento que incide en las tareas esenciales imprescindibles para lograr el éxito de la gestión eficaz y dirigir la realización de las tareas administrativas necesarias. (Hernández & Hernández, 2019).
	Control	Control: Es el acto de monitorear el desempeño y asegurarse de que las tareas asignadas se completen según lo prescrito para evitar cualquier complicación que pueda surgir. (Tejada et al., 2020).
<b>Calidad de atención</b>	elementos tangibles	Tangibilidad: Terán et al. (2021) hace referencia a las apreciaciones de los clientes sobre los equipos de una organización. Sus indicadores incluyen: consumibles, apariencia personal, equipos e instalaciones. Por otro lado, la fiabilidad es el conocimiento de la correcta ejecución de los servicios prestados, que debe ser auténtico y fiable al mismo tiempo. Por otro lado, los compradores quieren servicios o información confiable, completa y veraz sobre el producto o servicio ofrecido.
	Confiabilidad	Confiabilidad: Es una experiencia brindar servicios que se entregan sin fallas y deben ser auténticos y confiables al mismo tiempo. Por otro lado, los compradores desean principalmente un servicio o información confiable, completa y verdadera sobre el producto o servicio ofrecido. (Terán et al., 2021).
	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta: según Terán et al. (2021) comprende el cumplimiento oportuno de las obligaciones convenidas, la actitud mostrada para atender a los clientes y brindar un servicio oportuno; así como la apariencia de accesibilidad organizacional para el cliente, de modo que todo el proceso se desarrolle de manera mutuamente beneficiosa.
	Seguridad	Seguridad: Según Terán et al. (2021) es la sensación que tienen los clientes cuando confían sus problemas a una organización y confían en que les proporcionará la mejor solución posible.
	Empatía	La empatía, conforme a Terán et al. (2021) significa que las empresas están dispuestas a brindar una atención esmerada y personalizada a sus clientes.

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario respecto a la gestión administrativa y la calidad de servicio, elaborado por Castillo Cruz Laddy Katherine en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.



fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Gestión administrativa

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa con la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumbán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión	1	4	4	4	-
Visión	2	4	4	4	-
Objetivos	3	4	4	4	-
Estrategias	4	4	4	4	-



- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
División del trabajo	5,6	4	4	4	-
Coordinación	7,8	4	4	4	-
Organigrama	9	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características e influencia en la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	10	4	4	4	-
Liderazgo, Motivación	11,12	4	4	4	-
Equipos de trabajo	13	4	4	4	-
Clima y cultura organizacional	14,15	4	4	4	-



- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento	16	4	4	4	-
Monitoreo	17	4	4	4	-
Metas	18	4	4	4	-
Logro de objetivos	19	4	4	4	-
Medidas correctivas	20	4	4	4	-

**Dimensiones del instrumento:** Calidad de atención

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipamiento de oficina	21	4	4	4	-
Instalaciones físicas	22	4	4	4	-
Materiales de comunicación	23	4	4	4	-

- Segunda dimensión: Confiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen	24	4	4	4	-
Competencias (talento humano)	25,26	4	4	4	-
Eficiencia	27	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud y disposición	28	4	4	4	-
Rapidez del servicio	29	4	4	4	-
Información sobre actividades	30	4	4	4	-
Personal resolutivo	31,32,33	4	4	4	-



- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad del servicio	34,35	4	4	4	-
Privacidad	36	4	4	4	-

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario de atención	37	4	4	4	-
Interés institucional por el usuario	38,39,40	4	4	4	-
Atención empática individualizada	41	4	4	4	-



Dr. Adm. Luis Fernando Campos Contreras  
ORCID 0000-0002-3710-9232

Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

 **INVESTIGA  
UCV**





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CAMPOS CONTRERAS
Nombres	LUIS FERNANDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16773608

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rectora	OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS
Secretario General	FREDDY WIDMAR HERNANDEZ RENGIFO
Directora	TOMASA VALLEJOS SOSA

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN ADMINISTRACION
Fecha de Expedición	23/01/21
Resolución/Acta	27-2021-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2021-0068
Fecha Matriculación	07/06/2014
Fecha Egreso	02/10/2016

Fecha de emisión de la constancia:  
07 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001486905

ROLANDO RUIZ LLATANCE  
EJECUTIVO

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

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario respecto a la gestión administrativa y la calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer social. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Daniel Santiago Chicoma Díaz		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( x )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública.		
<b>Institución donde labora:</b>	Gerencia Regional de Educación de Lambayeque		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( x )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Laddy Katherine Castillo Cruz
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Tumán
Significación:	Este cuestionario aborda las dimensiones: planeación, organización, dirección y control estas son parte de la variable Gestión administrativa, mientras que para la variable calidad de atención se toma en cuenta como dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planeación	Planificación: Arrieta et al. (2021) es un procedimiento para identificar los objetivos organizacionales y los objetivos futuros, así como las tareas y los recursos que se utilizarán para lograr esos objetivos. Es responsable de establecer metas y misiones y explorar alternativas, así como identificar los recursos necesarios y desarrollar las estrategias necesarias para alcanzar las metas.
	Organización	Organización: Consiste en una función de gestión que proporciona múltiples actividades para personas, fondos y recursos materiales. En esta etapa del proceso, trata de lograr el objetivo de la compañía de implementar el plan (Hernández & Hernández, 2019).





	Dirección	Dirección: Esto significa administrar la implementación de todas las pautas basadas en el programa y su organización. Por lo que su definición es el estudio que se hace directamente sobre el comportamiento cotidiano de la empresa, el comportamiento que incide en las tareas esenciales imprescindibles para lograr el éxito de la gestión eficaz y dirigir la realización de las tareas administrativas necesarias. (Hernández & Hernández, 2019).
	Control	Control: Es el acto de monitorear el desempeño y asegurarse de que las tareas asignadas se completen según lo prescrito para evitar cualquier complicación que pueda surgir. (Tejada et al., 2020).
<b>Calidad de atención</b>	elementos tangibles	Tangibilidad: Terán et al. (2021) hace referencia a las apreciaciones de los clientes sobre los equipos de una organización. Sus indicadores incluyen: consumibles, apariencia personal, equipos e instalaciones. Por otro lado, la fiabilidad es el conocimiento de la correcta ejecución de los servicios prestados, que debe ser auténtico y fiable al mismo tiempo. Por otro lado, los compradores quieren servicios o información confiable, completa y veraz sobre el producto o servicio ofrecido.
	Confiabilidad	Confiabilidad: Es una experiencia brindar servicios que se entregan sin fallas y deben ser auténticos y confiables al mismo tiempo. Por otro lado, los compradores desean principalmente un servicio o información confiable, completa y verdadera sobre el producto o servicio ofrecido. (Terán et al., 2021).
	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta: según Terán et al. (2021) comprende el cumplimiento oportuno de las obligaciones convenidas, la actitud mostrada para atender a los clientes y brindar un servicio oportuno; así como la apariencia de accesibilidad organizacional para el cliente, de modo que todo el proceso se desarrolle de manera mutuamente beneficiosa.
	Seguridad	Seguridad: Según Terán et al. (2021) es la sensación que tienen los clientes cuando confían sus problemas a una organización y confían en que les proporcionará la mejor solución posible.
	Empatía	La empatía, conforme a Terán et al. (2021) significa que las empresas están dispuestas a brindar una atención esmerada y personalizada a sus clientes.

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario respecto a la gestión administrativa y la calidad de servicio, elaborado por Castillo Cruz Laddy Katherine en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.



fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Gestión administrativa

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa con la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumbán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión	1	4	4	4	-
Visión	2	4	4	4	-
Objetivos	3	4	4	4	-
Estrategias	4	4	4	4	-

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
División del trabajo	5,6	4	4	4	-
Coordinación	7,8	4	4	4	-
Organigrama	9	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características e influencia en la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	10	4	4	4	-
Liderazgo, Motivación	11,12	4	4	4	-
Equipos de trabajo	13	4	4	4	-
Clima y cultura organizacional	14,15	4	4	4	-



- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento	16	4	4	4	-
Monitoreo	17	4	4	4	-
Metas	18	4	4	4	-
Logro de objetivos	19	4	4	4	-
Medidas correctivas	20	4	4	4	-

**Dimensiones del instrumento:** Calidad de atención

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipamiento de oficina	21	4	4	4	-
Instalaciones físicas	22	4	4	4	-
Materiales de comunicación	23	4	4	4	-

- Segunda dimensión: Confiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen	24	4	4	4	-
Competencias (talento humano)	25,26	4	4	4	-
Eficiencia	27	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud y disposición	28	4	4	4	-
Rapidez del servicio	29	4	4	4	-
Información sobre actividades	30	4	4	4	-
Personal resolutivo	31,32,33	4	4	4	-



- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad del servicio	34,35	4	4	4	-
Privacidad	36	4	4	4	-

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario de atención	37	4	4	4	-
Interés institucional por el usuario	38,39,40	4	4	4	-
Atención empática individualizada	41	4	4	4	-





Daniel S. Ciscomon Díaz  
Ingeniero Civil  
CIP: 161327

Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHICOMA DÍAZ**  
Nombres **DANIEL SANTIAGO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **16806909**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **Maestro en Gestión Pública**  
Fecha de Expedición **08/05/2023**  
Resolución/Acta **0289-2023-UCV**  
Diploma **052-203835**  
Fecha Matrícula **22/04/2017**  
Fecha Egreso **31/01/2023**

Fecha de emisión de la constancia:  
10 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001325031

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**

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

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario respecto a la gestión administrativa y la calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer social. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Florencia Paola Cabrejos Campos	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Educativa ( )	Social ( x ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública.	
<b>Institución donde labora:</b>	Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( x )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario
<b>Autora:</b>	Laddy Katherine Castillo Cruz
<b>Procedencia:</b>	Chiclayo
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Municipalidad Distrital de Tumán
<b>Significación:</b>	Este cuestionario aborda las dimensiones: planeación, organización, dirección y control estas son parte de la variable Gestión administrativa, mientras que para la variable calidad de atención se toma en cuenta como dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planeación	Planificación: Arrieta et al. (2021) es un procedimiento para identificar los objetivos organizacionales y los objetivos futuros, así como las tareas y los recursos que se utilizarán para lograr esos objetivos. Es responsable de establecer metas y misiones y explorar alternativas, así como identificar los recursos necesarios y desarrollar las estrategias necesarias para alcanzar las metas.
	Organización	Organización: Consiste en una función de gestión que proporciona múltiples actividades para personas, fondos y recursos materiales. En esta etapa del proceso, trata de lograr el objetivo de la compañía de implementar el plan (Hernández & Hernández, 2019).





	Dirección	Dirección: Esto significa administrar la implementación de todas las pautas basadas en el programa y su organización. Por lo que su definición es el estudio que se hace directamente sobre el comportamiento cotidiano de la empresa, el comportamiento que incide en las tareas esenciales imprescindibles para lograr el éxito de la gestión eficaz y dirigir la realización de las tareas administrativas necesarias. (Hernández & Hernández, 2019).
	Control	Control: Es el acto de monitorear el desempeño y asegurarse de que las tareas asignadas se completen según lo prescrito para evitar cualquier complicación que pueda surgir. (Tejada et al., 2020).
<b>Calidad de atención</b>	elementos tangibles	Tangibilidad: Terán et al. (2021) hace referencia a las apreciaciones de los clientes sobre los equipos de una organización. Sus indicadores incluyen: consumibles, apariencia personal, equipos e instalaciones. Por otro lado, la fiabilidad es el conocimiento de la correcta ejecución de los servicios prestados, que debe ser auténtico y fiable al mismo tiempo. Por otro lado, los compradores quieren servicios o información confiable, completa y veraz sobre el producto o servicio ofrecido.
	Confiabilidad	Confiabilidad: Es una experiencia brindar servicios que se entregan sin fallas y deben ser auténticos y confiables al mismo tiempo. Por otro lado, los compradores desean principalmente un servicio o información confiable, completa y verdadera sobre el producto o servicio ofrecido. (Terán et al., 2021).
	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta: según Terán et al. (2021) comprende el cumplimiento oportuno de las obligaciones convenidas, la actitud mostrada para atender a los clientes y brindar un servicio oportuno; así como la apariencia de accesibilidad organizacional para el cliente, de modo que todo el proceso se desarrolle de manera mutuamente beneficiosa.
	Seguridad	Seguridad: Según Terán et al. (2021) es la sensación que tienen los clientes cuando confían sus problemas a una organización y confían en que les proporcionará la mejor solución posible.
	Empatía	La empatía, conforme a Terán et al. (2021) significa que las empresas están dispuestas a brindar una atención esmerada y personalizada a sus clientes.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario respecto a la gestión administrativa y la calidad de servicio, elaborado por Castillo Cruz Laddy Katherine en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.



fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Gestión administrativa

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa con la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión	1	4	4	4	-
Visión	2	4	4	4	-
Objetivos	3	4	4	4	-
Estrategias	4	4	4	4	-

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
División del trabajo	5,6	4	4	4	-
Coordinación	7,8	4	4	4	-
Organigrama	9	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características e influencia en la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	10	4	4	4	-
Liderazgo, Motivación	11,12	4	4	4	-
Equipos de trabajo	13	4	4	4	-
Clima y cultura organizacional	14,15	4	4	4	-

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento	16	4	4	4	-
Monitoreo	17	4	4	4	-
Metas	18	4	4	4	-
Logro de objetivos	19	4	4	4	-
Medidas correctivas	20	4	4	4	-

**Dimensiones del instrumento:** Calidad de atención

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipamiento de oficina	21	4	4	4	-
Instalaciones físicas	22	4	4	4	-
Materiales de comunicación	23	4	4	4	-

- Segunda dimensión: Confiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen	24	4	4	4	-
Competencias (talento humano)	25,26	4	4	4	-
Eficiencia	27	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud y disposición	28	4	4	4	-
Rapidez del servicio	29	4	4	4	-
Información sobre actividades	30	4	4	4	-
Personal resolutivo	31,32,33	4	4	4	-

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad del servicio	34,35	4	4	4	-
Privacidad	36	4	4	4	-

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Permitirá conocer sus características y relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad del Distrito de Tumán.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario de atención	37	4	4	4	-
Interés institucional por el usuario	38,39,40	4	4	4	-
Atención empática individualizada	41	4	4	4	-



Mag. Florencia Paola Cabrejos Carlos  
CLAD N° 037862

Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CABREJOS CARLOS
Nombres	FLORENCIA PAOLA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46851320

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/02/22
Resolución/Acta	0067-2022-UCV
Diploma	052-149351
Fecha Matrícula	31/08/2020
Fecha Egreso	01/02/2022

Fecha de emisión de la constancia:  
07 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001486903

ROLANDO RUIZ LLATANCE  
EJECUTIVO

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

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 5

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístic		Sig.	Estadístic		Sig.
o	gl	o		gl		
Gestión administrativa	.088	30	.200*	.966	30	.440
Calidad de atención	.121	30	.200*	.928	30	.043

Fuente: Resultados de programa estadístico, confiabilidad de encuesta.



Anexo 6: Prueba piloto y confiabilidad del instrumento

**Tabla 9:**

*Prueba Piloto – Gestión administrativa y calidad de atención.*

<b>Encuesta</b>	<b>Coefficiente Alfa de Cronbach</b>	<b>N° preguntas</b>	<b>N° de encuestas</b>
Cuestionario 1: Gestión administrativa	0.882	20	10
Cuestionario 2: Calidad de atención	0.822	21	10

**Tabla 10:**

*Fiabilidad del instrumento – Gestión administrativa y calidad de atención.*

<b>Encuesta</b>	<b>Coefficiente Alfa de Cronbach</b>	<b>N° preguntas</b>	<b>N° de encuestas</b>
Cuestionario 1: Gestión administrativa	0.936	20	30
Cuestionario 2: Calidad de atención	0.955	21	30

Anexo 8: Autorización de aplicación de encuestas.



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE TUMÁN**

**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

Tumán, 27 de Junio del 2023.

**CARTA N° 41 -2023-MDT/RRHH**

**Dr. JUAN PABLO MURO MORENO**  
**Jefe de la Unidad de Pos Grado – Universidad Cesar Vallejo**  
**Filial Chiclayo**

**Presente.-**

**REF. : SOLICITUD DE FECHA 26.06.2023 (Exp. N° 838)**

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN**

Por medio de la presente reciba mi cordial saludo, asimismo atendiendo al documento de la referencia, le hago de conocimiento la Lic. **LADDY KATHERINE CASTILLO CRUZ**, identificada con DNI N° 73269242, solicita la autorización para la aplicación de sus encuestas a la Gerencia de Administración, para su trabajo de investigación: **"Gestión Administrativa y Calidad de Atención de un área administrativa de una Municipalidad de la provincia de Chiclayo"**.

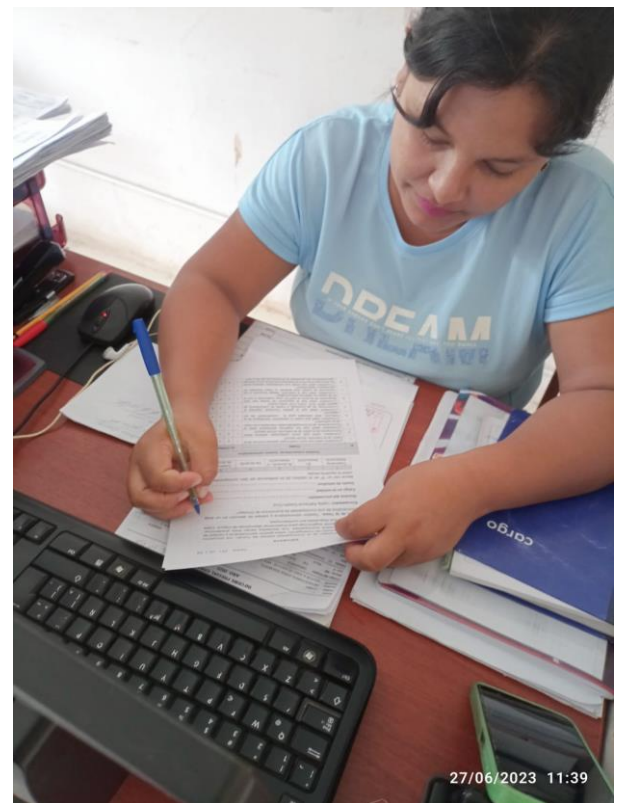
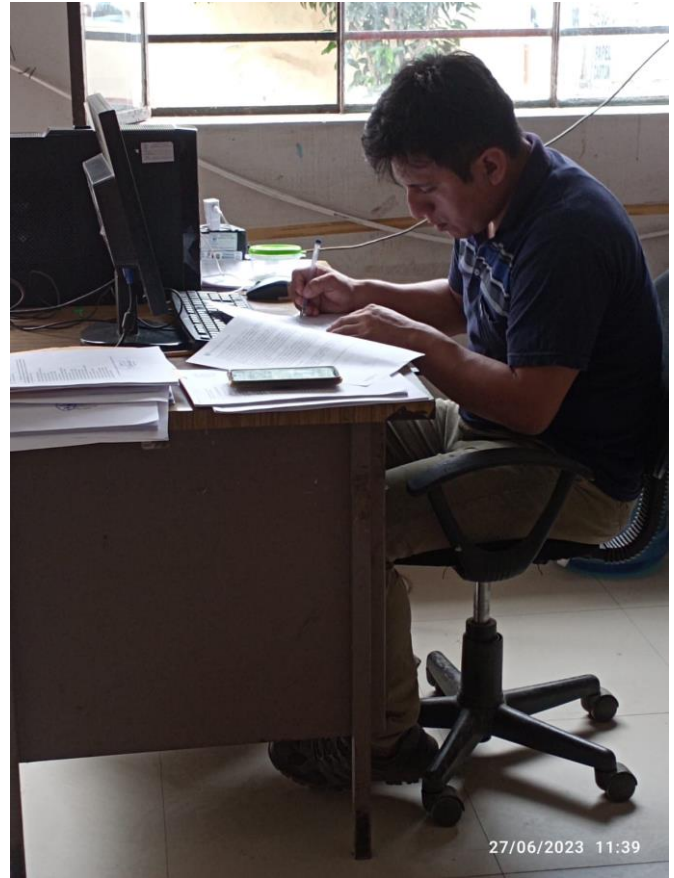
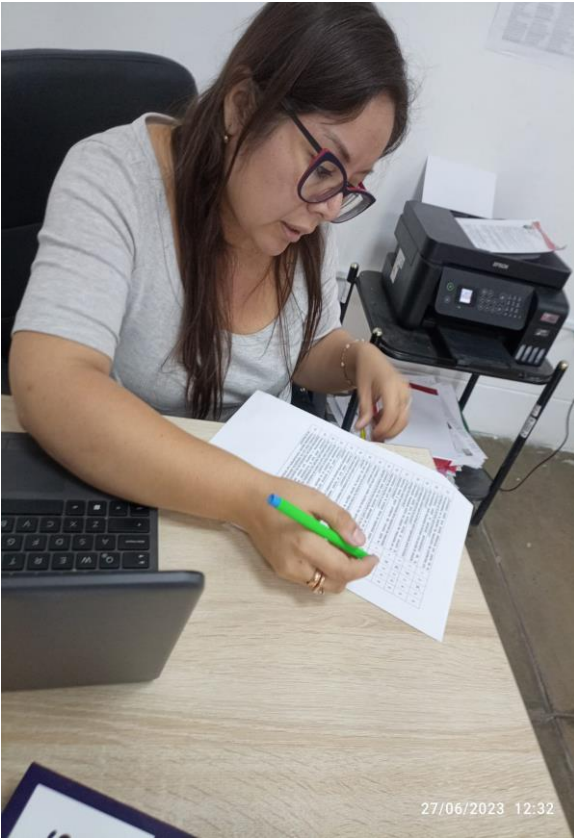
Para lo cual se le otorga la **AUTORIZACIÓN**, para que pueda aplicar sus encuestas en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Tumán.

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,

  
Abg. Martha Iman Benites  
JEFA DE UNIDAD DE RR.HH. (E)

## Anexo 9: Fotos





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión administrativa y calidad de atención de un área administrativa en una municipalidad de la provincia de Chiclayo", cuyo autor es CASTILLO CRUZ LADDY KATHERINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHICLAYO, 03 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO <b>DNI:</b> 73969287 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 07-08-2023 15:07:58

Código documento Trilce: TRI - 0638542