



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Modelo de calidad para mejorar la atención de los usuarios en
la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Diaz Garcia, Jose Luis Amado (orcid.org/0000-0001-6486-9213)

ASESORES:

Dr. Muñoz Pérez, Sócrates Pedro (orcid.org/0000-0003-3182-8735)

Mg. Ríos Cubas, Martín Alexander (orcid.org/0000-0002-6212-1057)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Jesucristo por brindarme la salud para poder realizar la presente investigación.

A mis padres Adalberto y Saara porque siempre me incentivaron a continuar mis estudios.

A mis hijos Diego, Micaela y Rebecca por ser mi inspiración en cada proyecto que tengo en mente.

Agradecimiento

A los docentes del Programa de Maestría con mención en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo.

A la Unidad de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo filial Chiclayo.

Al Dr. Aurelio Ruiz Pérez y la Dra. Cecilia Carbajal LLauce, por su apoyo incondicional en la guía de esta investigación

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
VIII. PROPUESTA	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	35

Índice de Tablas

Tabla 1	Población y Muestra	44
Tabla 2	Escala de confiabilidad	44
Tabla 3	Deberes del empleado público	17
Tabla 4	Tecnología	18
Tabla 5	Medios de comunicación	19
Tabla 6	Eficiencia	20

Índice de Figuras

Figura 1:	Diseño de investigación	11
Figura 2:	Esquema de propuesta de Modelo de Calidad	30

Resumen

La presente investigación tiene como fin principal realizar un modelo de calidad para superar el nivel de atención de los usuarios en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, es de carácter no experimental, la línea de investigación es de Reforma y modernización del Estado, se trabajó con una muestra de 383 personas que residen de la zona urbana y colaboradores de la Municipalidad, la técnica utilizada fue la encuesta a través de un cuestionario estandarizado; los resultados obtenidos señalan un bajo nivel de atención de los trabajadores de la Municipalidad hacia los trabajadores mismos y hacia la población del distrito, así como insatisfacción por parte de algunos colaboradores en sus puestos de trabajo, burocracia en cada uno de los procesos o servicios brindados por la municipalidad y en lo referente al desarrollo del distrito temas como obras públicas, seguridad ciudadana, orden público, limpieza pública, se encuentran por debajo del nivel esperado por los usuarios, es por ello que se concluye que se debe generar una mejor competitividad en sus procesos, situación en que ha permitido diseñar un modelo de calidad para mejorar la atención de los usuarios de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

Palabras clave: Modelo, usuarios, procesos, servicios, calidad.

Abstract

The main purpose of this investigation is to carry out a quality model to exceed the level of attention of users in the District Municipality of José Leonardo Ortiz, it is of a non-experimental nature, the line of investigation is Reform and modernization of the State, work was carried out with a sample of 383 people residing in the urban area and collaborators of the Municipality, the technique used was the survey through a standardized questionnaire; The results obtained indicate a low level of attention from the workers of the Municipality towards the workers themselves and towards the population of the district, as well as dissatisfaction on the part of some collaborators in their jobs, bureaucracy in each of the processes or services provided. by the municipality and in relation to the development of the district issues such as public works, citizen security, public order, public cleanliness, are below the level expected by users, which is why it is concluded that better competitiveness should be generated in its processes, a situation in which it has allowed the design of a quality model to improve the attention of the users of the district municipality of José Leonardo Ortiz.

Keywords: Model, users, processes, services, quality.

I. Introducción

Las organizaciones a nivel mundial para que puedan realizar su funcionamiento de manera eficaz deben de regirse a un planeamiento, organización, dirección y evaluación constante conforme de las necesidades que presenta el contexto, teniendo en cuenta los requerimientos y exigencias de la misma.

La atención al ciudadano a nivel internacional en referencia a la gestión municipal europea, según Cadaval (2017) hace mención que a lo largo de los años representado un gran problema social, pero a comparación con América Latina, en Europa siempre se llevó de forma más ordenada y exitosa.

Budy et al. (2020) rotula que en países como Indonesia en donde se ha logrado organizar de manera adecuada las funciones de sus trabajadores lo cual a coadyuvado para que en los últimos años se convirtiera en potencia mundial gracias a su excelente organización de sus gobiernos locales.

La utilización de las políticas unidas y convergentes se pueden utilizar para superar la calidad de los servicios en las instituciones de gobierno, alcanzando así el bienestar para la ciudadanía en cuanto a la atención de los requerimientos que presentan ante las organizaciones de gobierno en España (Benito, et al., 2019).

A su vez Bostancı & Erdem (2020) precisan que es importante que los gobernantes realicen proyectos y ejecuten su función gubernamental, teniendo en cuenta las insuficiencias de la población, toda vez que cuando esta se ve atendida y escuchada por quienes dirigen de manera efectiva y sacian sus necesidades son catalogados como un gobierno que puede ser reelecto, como lo manifiestan los habitantes de Turquía.

Por otro lado, Asma & cOthmanMansour (2019) señalan que la planificación estratégica desarrollada en el sector público hace posible brindar a los ciudadanos atención para mejorar su calidad de vida según lo reflejado por los habitantes de la ciudad de Jenin- Palestina, que la gestión de los gobernantes es valorada por sus habitantes de manera positiva.

En estados Unidos se alcanzado un nivel catalogado de calidad en cuanto a los servicios que ofrece el gobierno teniendo como referencia que lo niveles de calidad que se obtuvieron en este país, se evidencia a razón de su trabajo debidamente estructurado en relación a la norma ISO 9001: 2015, la cual permitió que los indicadores de gobierno se posicionen de manera beneficiosa para los habitantes, así como en Colombia se implementó el trabajo enmarcado bajo este ISO en las universidades en donde los niveles de trabajo superaron al tener en cuenta al desarrollar el trabajo en base a un plan que permitió que las actuaciones repercutan de manera satisfactoria al desarrollo educacional brindado y por ende las manifestaciones de beneplácito de los beneficiarios (Fontalvo & De la Hoz, 2018).

La calidad cuando es tomada por los administradores encargados de impartir atención a las necesidades de los pobladores, se constituye en una herramienta primordial, pues la atención y resolución a sus demandas , servirá para lograr un nivel de comodidad para los requirentes, teniendo que muchas necesidades definen como consecuencia en su subsistencia como señala (Surendra, 2020) producto del trabajo de calidad y atención que brindan en el departamento de abastecimiento de agua de Maharashtra en la India .

Se debe considerar que para lograr un desempeño eficiente en la labor municipal se debe responder con habilidades y aspectos cognitivos concordantes con los avances científicos y tecnológicos para que los trabajadores que están a cargo de atención al público usuario, atiendan con eficiencia a las personas que requieren de información y resolución de su requerimiento según el estudio realizado a nivel de organización de gobierno en la ciudad Babahoyo- Ecuador (Ocampo & Sifuentes, 2019).

En el municipio del distrito de José Leonardo Ortiz en cuanto a la atención al usuario se evidencia deficiencias en el trato y atención de los requerimientos que ellos presentan lo cual dificulta sus trámites que realizan, asimismo se debe tener en cuenta los avances tecnológicos, capacitación para los servidores, consideración a los perfiles de los trabajadores a fin que sean ubicados en relación a los perfiles profesionales y nivel de capacitación, con la finalidad de superar la deficiente atención a la población y desarrollar un

trabajo eficaz contemplando la necesidad de quien lo requiere; entre las causas de la deficiente gestión exteriorizada por parte de los trabajadores de esta municipalidad, se encuentra la falta de capacitaciones en atención al público, una inadecuada evaluación de las capacidades de los colaboradores y un buen control de la funciones de los mismos, al no ser evaluados tienen deficiencias y problemas en la atención a los usuarios y a las demandas que tiene la entidad en cuanto al cumplimiento con su compromiso gubernamental. El problema de investigación quedó expresado de la siguiente forma ¿Cómo un modelo de calidad mejora la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz?

El estudio se justifica fundamentalmente por estar dirigido a diseñar un modelo de gestión para la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz encaminado al desarrollo de las aptitudes de los servidores civiles, orientado a mejorar la calidad en el servicio de los administrados.

La investigación tiene un aporte teórico a través de los resultados de la misma lo que incrementará el conocimiento científico; el aporte metodológico de la investigación está dado por la elaboración y aplicación de los instrumentos de investigación; así mismo tiene aporte social, toda vez que beneficiará a los funcionarios públicos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, así como también a los usuarios que cada día están haciendo gestiones y merecen una buena atención.

El estudio plantea como objetivo general, diseñar un modelo de calidad para mejorar la atención de los usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, los objetivos específicos son a) Identificar el nivel de satisfacción del público usuario de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz b) Desarrollar un modelo de calidad orientado a mejorar la atención al público usuario por parte de los servidores públicos de la municipalidad indicada. c) Validar el modelo de calidad para mejorar la atención al público usuario por parte de los servidores públicos.

II. Marco Teórico

A nivel de marco teórico se desarrolló aspectos fundamentales como son los trabajos previos realizados en relación a la presente investigación, las

teorías que fundamentan la investigación y las bases teóricas o marco conceptual relacionadas con las variables de estudio.

Radoslav & et al. (2019) el objetivo de este grupo de acción local fue ver la asignación de medios financieros en regiones autónomas de la República Eslovaca con relación a su estatus socioeconómico y a la vez ver el análisis de regresión y correlación para poder evaluar la designación de recursos financieros de los grupos de acción local, teniendo como resultado que son volúmenes de financiación para las regiones con menos desarrollo; se utilizó la metodología de calificación por puntos; obteniéndose como resultado que, existe una desigualdad en el tema de desarrollo de las diversas regiones de Eslovaquia. Señalando así mismo que la solución para el desarrollo del país está en la fusión de los gobiernos locales autónomos.

William & Lee (2020) teniendo como base revisar la preferencia de cada poblador y mediante ello medir la calidad del servicio; aplicaron la metodología de unidad relativa de medida y la teoría convencional de clasificación residencial, se obtuvo como resultados tener claro el concepto de elección de vecindario, los modos y tiempo de viaje, la coincidencia entre los ingresos del hogar y el precio de la vivienda, disponibilidad de servicios públicos y educación, la preferencia de grupo propio por estatus étnico o socioeconómico. Del estudio se determinó que las personas tienden a ubicarse en lugares en donde el gobierno muestra predisposición en sus asuntos de mejora de vida, además que sus proyectos están enfocados en una prosperidad familiar.

En el estudio hecho por Nguyen (2019) el objetivo de la presente investigación es mejorar la capacidad operativa para efectivizar la gestión y eficiencia de la gestión en las agencias administrativas del Estado de Vietnam, el autor empleó la metodología de recopilación de datos primarios de 300 personas que utilizaron los servicios públicos proporcionados por este centro desde septiembre hasta noviembre del 2018, obteniendo como resultado que, la satisfacción de las personas es afectada con los servicios públicos del centro, incluidos los procedimientos, la tarifa del servicio y las actitudes del

personal en su atención. Lo que hace importante el considerar que un gobierno local debe contemplar la satisfacción de las personas en el servicio que ofrece como entidad pública; mejorar el sentido de responsabilidad de los comprometidos de la atención; tener especial atención a la mejora de los procedimientos administrativos e instituir el asertividad de las personas para un trato amable.

Merino & Prats (2020) el objetivo de esta investigación es la comparación entre los factores económicos y las características vinculadas al ejercicio gubernamental, las cuales ayudan a superar la supervivencia de la población, para lo cual se fijó de la evolución de la misma así como en el número de recién llegados de otros lugares; en donde se analiza el incremento de habitantes a lo largo de 2012-2016 de los 543 municipios de la Comunidad Valenciana (España); utilizando la metodología de un modelo econométrico, donde los resultados apuntan al hecho de que la población aumenta en aquellos municipios donde la situación económica parece ser mejor. Lo que hace deducir que no es significativa la infraestructura social pública cuando se busca bienestar y estabilidad social.

En el trabajo de investigación hecho en Suecia por Svärd (2018) tuvo como objetivo examinar la implementación de la directiva de Información del Sector Público (PSI) en medio de un panorama cambiante de uso tecnológico y de presentación de la información impactado por el desarrollo del gobierno electrónico, el PSI otorga a los ciudadanos europeos el derecho a acceder a los flujos de información del gobierno para desarrollar nuevos servicios electrónicos; el gobierno sueco implementó su directiva para impulsar el acceso a la información de la entidad pública a la población, la cual hace que los municipios suecos deban adoptar la directiva y presentar la Información al acceso del público en general; señalando que para lograr la efectividad de la información publicada por medio electrónico pretende disminuir las brechas de comunicación y depende de las capacidades de recursos y los niveles de desarrollo del gobierno electrónico que varían en cada contexto. Asumiendo que es un riesgo que los ciudadanos que pertenecen a municipios más pobres no sean igualmente privilegiados en comparación con los que viven en

municipios con recursos bajos, esto plantea un desafío democrático que debe preocupar a todas las personas interesadas en una sociedad abierta e inclusiva.

El objetivo de este estudio fue abarcar el tema de sostenibilidad en proyectos de agrupaciones público-privadas desde la perspectiva teórica de las visiones basadas en la atención y los recursos, el presente estudio utilizó la metodología de análisis de sus motivaciones y capacidades para la sostenibilidad a fin de explorar el impacto del sector público, teniendo que los efectos revelan que la aportación del sector público puede ayudar a los proyectos de asociaciones público-privadas a adoptar la sostenibilidad a la vez el nivel de proyecto, los riesgos financieros y ambientales juegan un papel moderador negativo en relación al índice de inversión y el desempeño de la sostenibilidad por lo tanto, proporciona nuevas explicaciones teóricas de los procesos de decisión para la sostenibilidad de los proyectos; y por último aborda factores potencialmente influyentes a nivel de proyecto y de país para integrar lentes micro y macro, arrojando luz sobre las contingencias internas y externas de la gobernanza de proyectos de asociaciones público-privadas para la sostenibilidad, (Ma & et al, 2020).

Zhao, et al. (2019) en su investigación indica que en la ciudad de Qiqihar- China tuvo como objetivo lograr alcanzar la satisfacción en atención por parte de la población al lograr organizarse, distribuir tareas en los colaboradores de una organización estatal, lo cual tuvo como resultado elevar la eficiencia en la labor que desempeñaban los miembros desde sus puestos laborales impactando en la reducción e intensidad del trabajo con indicadores óptimos de aceptación por parte de la población.

Supramaniam & Singaravelloo (2020) el cual tuvo como objetivo primordial explorar la ligadura entre la inteligencia emocional, la satisfacción laboral y la organización; a la vez del desempeño en la administración pública utilizando datos de encuestas obtenidos de 365 funcionarios administrativos y diplomático; el método desarrollado fue : El de mínimos cuadrados parciales que se empleó para estudiar el enlace y los hallazgos obteniendo como

resultado que la inteligencia emocional tiene un impacto en la positivo en el apartado laboral y de manera equivalente, la satisfacción laboral tiene un efecto en el desempeño organizacional. Siendo importante que los líderes de la organización presten la debida vigilancia a la complacencia laboral de los empleados administrativos y diplomáticos del sector público para impulsar el desempeño organizacional.

A nivel nacional se tienen los siguientes antecedentes:

Huanca-Frías & et al. (2020) se tuvo como objetivo ver la dependencia entre las variables la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al beneficiario en las diversas municipalidades provinciales de la región Puno; en este estudio se realizó una metodología de signo cuantitativo con alcance relacional, tuvo una muestra de 13 gerentes municipales y 680 personas atendidas en este organismo gubernamental, en la cual se determinó la no existencia de la relación entre modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario, tomando en cuenta que independientemente acontezca un cambio en el gobierno, la esencia de la labor publica se caracteriza por la entrega en el servicio a la comunidad.

En el mismo orden de investigaciones desarrolladas Calderón (2022) en su investigación establece la búsqueda de la relación existente entre gestión pública y calidad de servicio en el municipio de Ica, la metodología aplicada es de enfoque cualitativo, en la cual en el cual concluye que al superar las deficiencias de una gestión administrativa a su vez se supera la calidad del servicio que brindan los trabajadores. Razón por la cual hace indispensable las capacitaciones y orientaciones a los colaboradores a fin de afianzar el servicio que ofrecen a la población.

Mejía (2020) En la indagación desarrollada por Mejía (2020) para establecer cuál era la causal del trabajo deficiente de los colaboradores del municipio de Amarilis, se aplicó una encuesta la permitió establecer que el origen yacia en la insatisfacción que estos tenían ante la forma de gobierno que desarrollaba la autoridad edil y lo regidores. Se debe tener en cuenta que

es notable la acción gubernamental de los encargados de ejercer un gobierno ya que la forma que desarrollen el ejercicio de sus actividades hará que los miembros de la organización se comprometan a sumar a la representación en labores a través de otorgar un buen servicio al ciudadano que hace que se presente el mejor reflejo de una gestión en compromiso con la gestión pública.

Vera (2022) precisa en su investigación la relación de correspondencia que existe entre la gestión administrativa y calidad de atención que se le otorga en el Gobierno Regional del Callao, toda vez que en cuanto a la gestión administrativa se tienen a la encargada de las funciones de los trabajadores mientras que la atención al usuario corresponde al mismo que señala el perfil y desempeño de cómo realizar su labor que se refleja en los documentos de gestión institucional y organigrama institucional.

La teoría de los dos factores llamada también teoría de la motivación-higiene corresponde a Herzberg (1959) señala que el rendimiento de los colaboradores de una organización estriba del grado de satisfacción que evidencia en el ambiente de trabajo. Los principios de esta teoría son las motivaciones internas que comprende el logro, poder, afiliación, autorrealización reconocimiento.

El factor higiene, de la teoría indicada, comprende las insuficiencias de los colaboradores del centro de trabajo es decir el desagrado resulta de los factores de higiene, son las relaciones interpersonales, el salario, las condiciones de trabajo, entre otras y el segundo factor es la motivación corresponde a las necesidades sociales y de autorrealización es decir el confort es la consecuencia de los factores de motivación, los factores motivadores son los sentimientos de logro, el crecimiento profesional, la responsabilidad y el trabajo mismo.

Esta teoría explica que las personas que se encuentran satisfechas en el trabajo, se desempeñan mejor porque se encuentran motivados para poder realizar sus labores de una forma eficiente, logrando ser más productivos con

el objetivo de lograr un alto rendimiento y los ingresos de la entidad para la cual laboran.

En la presente investigación esta teoría servirá de base para diseñar el modelo de calidad para mejorar la atención a los usuarios de la municipalidad, revalorizando las políticas internas, fomentando la cultura de respeto hacia los usuarios en general.

La teoría de Deming (1930) se orienta a establecer fases para lograr el triunfo en las organizaciones como planificar las actividades a desarrollar, hacer alusión a la ejecución de las actividades que son previamente programadas, verificar si lo proyectado cumple su función y actuar cuando se identifican debilidades para evitar la decadencia, tomando en cuenta que las empresas destacadas en el mundo consideran las fases indicadas.

La teoría de Deming ayudó a la presente investigación en la elaboración del modelo teniendo en cuenta el nivel de calidad de atención al usuario, disminuyendo costos en la entidad, minimizar errores, mejor uso de los recursos y mejorar la productividad de los colaboradores

Crosby (1961) formuló la teoría cero defectos, precisando que es notable el control en los colaboradores para cumplir con las expectativas de los clientes siendo esta necesaria desde la primera vez a fin de mantener su fidelidad con el servicio ofrecidos. Los principios de esta teoría se fundamentan que el usuario es una pieza fundamental que permite medir los errores que se comenten en una organización, así como realizar ajustes al saber su percepción del servicio que obtiene y hace posible la estrecha relación por el agrado que percibe desde que visita el lugar en donde puede adquirir bienes o servicios.

Esta teoría ayudó a garantizar la consideración de elementos en el modelo propuesto como son cumplir con los requisitos de calidad exigidos tratando de evitar errores que impliquen repetir procesos incurrir en costos innecesarios y de esta forma mejorar la atención al usuario y satisfacción de los mismos.

La teoría de las necesidades humanas formulada por Maslow (1986), presenta la jerarquización de las necesidades que el individuo contempla, insuficiencias como son protección, ser aceptados en un grupo a nivel social, el amor propio y auto realización; esta teoría indica que con el tiempo cuando el sujeto logra satisfacer cada una de las necesidades surgen nuevas, las cuales deben ser atendidas para lograr la plenitud y realización a nivel personal. Lo que resalta la importancia que los trabajadores sean reconocidos no solo por el grupo de trabajo de quienes son parte, sino también por la parte externa que percibe la calidad del trabajo que otorgan.

Maslow con su teoría ha permitido en la presente investigación considerar la jerarquización de necesidades como elementos en el diseño del modelo para mejorar la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada es del tipo propositiva por haber formulado una propuesta de modelo de calidad para mejorar la atención al usuario.

El enfoque metodológico aplicado en esta investigación es el cuantitativo toda vez que será trabajado con datos numéricos como resultado de la aplicación de los instrumentos del recojo de la investigación. (Merino, 2020).

El diseño aplicado en la presente investigación es de tipo descriptivo propositiva toda vez que en base a la información recogida se formuló un modelo de calidad relacionado con la atención a los usuarios de una municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, tal como señala Tentalean (2015) que el estudio descriptivo propositivo recoge información de un fenómeno donde se hace un diagnóstico y evaluación, realizando luego el análisis y fundamentación de teorías llegando a una propuesta de solución.

El diagrama del diseño de investigación aplicado es el siguiente:

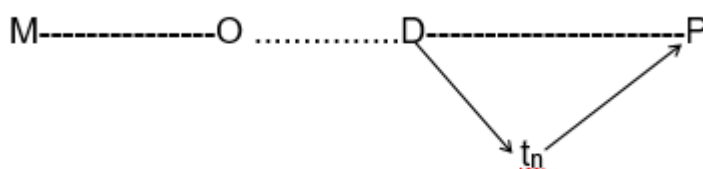


Figura 1: Diseño de investigación

Significado:

- M : Muestra conformada por los servidores y público usuario.
- O : Observación hecha a la muestra de estudio.
- D : Diagnóstico en relación con la variable dependiente
- Tn : Bases teóricas
- P : Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Las variables de estudio son las siguientes:

V1: Modelo de calidad

V2: Atención de los usuarios

Operacionalización de las variables de estudio

La operacionalización de las variables de estudio se presenta en el anexo 01.

Variable 1 : Modelo de Calidad

Un modelo de calidad nos servirá como factor necesario para poder lograr tener su punto de vista en la verificación interior que hace cada persona de sus necesidades con respecto a si fueron resueltas cubiertas o no con respecto a lo que buscaban y dependerá mucho de ello para que el cliente vuelva o no a la entidad u organización; es por ello que en ese sentido no cabe duda de que los conceptos de modelo de calidad y satisfacción de los usuarios se relacionan entre sí, ya que por medio de un buen modelo de calidad se podrá lograr la satisfacción del cliente (Espinoza, 2021).

Variable 2: Atención de los usuarios

El servicio de atención al usuario se resume en las actuaciones y orientados a generar una excelente experiencia para el usuario de manera dinámica en la cual perciba que es apreciado por quien escucha por el oyente sus necesidades, reclamaciones y solicitudes (López, 2020).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población de estudio estuvo conformada por 180,555 usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz; cuyo número de distribución se presenta en la tabla 1 – Anexo 3.

La muestra de estudio fue determinada aplicando la fórmula de tamaño de la muestra (Anexo 3) haciendo un total de 383 usuarios correspondiendo a aquellos que llegaron hacer gestiones en la municipalidad indicada durante los días lunes a viernes, durante el horario de 8:30 a.m. a 1:00 p.m., siendo apoyado con encuestadores previamente capacitados para la seguridad en el recojo de datos; por lo tanto, el muestreo fue no probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario administrado a los usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz (Anexo 02), los cuestionarios consideraron las dimensiones correspondientes a cada una de las variables de estudio.

El cuestionario ha sido validado por 3 expertos a quienes se alcanzó la documentación correspondiente y recibiendo de ellos la ficha de evaluación de los instrumentos en base a ello se hizo el tratamiento y con una confiabilidad de los instrumentos se determinó a través de una prueba piloto, cuyo análisis estadístico permitió obtener un valor de 0.87 (Tabla 2 - Anexo 3); por lo tanto, los instrumentos de recolección de datos resultaron válidos y confiables.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos aplicados en la investigación están relacionados con las coordinaciones a nivel de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz para obtener la autorización para aplicar la encuesta, realizándolo a través de un documento específico validado mediante el juicio de expertos (Anexo 04), teniendo previa a la validación del instrumento en una muestra correspondiente a 20 personas con características similares a las que tiene la población del distrito.

Asimismo, a los usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz antes de la aplicación de los instrumentos de investigación se solicitó el consentimiento previa información y se calculó la muestra que se utilizó el siguiente procedimiento (Anexo 3).

Para efectos del recojo de la información teórica se utilizó el procedimiento denominado revisión de los documentos correspondientes como libros y base de datos, así como el buscador Google académico y bibliotecas virtuales de la Universidad César Vallejo.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos que se recogieron con la aplicación de los instrumentos de investigación fueron procesados estadísticamente utilizando los programas Excel y el SPSS v26, derivando las tablas respectivas sobre las cuales se realizó el análisis de los datos y seguidamente pasar a la discusión de los mismos e interpretación.

3.7. Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta la ética de la investigación, basado en el código de ética de la Universidad César Vallejo (2020), usando las citas bibliográficas de acuerdo a la norma APA 7ma., haciendo el parafraseo correspondiente, de esta forma se evitó el plagio, considerando los principios de la honestidad donde el investigador debe agotar todo los recursos necesarios y disponibles a su alcance para garantizar la fidelidad de los datos de información que genere como producto del trabajo; en todos los casos el investigador y colaboradores antepusieron el bien común y la justicia al interés personal.

IV. Resultados

La implementación de un modelo de calidad para mejorar la atención de los usuarios en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz a partir de la percepción de la población del departamento de Lambayeque.

Para implementar un modelo de calidad para mejorar la atención de los usuarios de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz se aplicó un cuestionario de 16 ítems relacionados a una muestra de 383 usuarios; de los cuales 58.4% fueron mujeres y 41.6% fueron hombres, datos obtenidos en el trabajo de campo; de los cuales se describe 16 ítems que recogieron información a las cuatro dimensiones planteadas:

- 1) Deberes del empleado público
- 2) Tecnología
- 3) Medios de comunicación
- 4) Eficiencia

Los resultados obtenidos en la siguiente investigación se presentan considerando los objetivos correspondientes, tablas específicas, seguido del análisis de cada una de ellas, así como detallamos a continuación:

Variable: Modelo de calidad

Tabla 3

Dimensión 1: Deberes del empleado público

N	Deberes del empleado público	TED		PED		NDNA		PDA		TDA	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Los empleados públicos buscan el beneficio de la Municipalidad	46	12.23	191	49.86	58	15.95	75	19.58	13	2.38
2	Los empleados dejan sus intereses particulares por los del ciudadano	222	57.91	67	17.5	87	22.71	2	0.52	5	1.36
3	Se superan o capacitan constantemente los empleados públicos	228	59.09	63	16.91	86	22.44	3	0.78	3	0.78
4	Desempeñan su trabajo con honestidad los empleados públicos	212	55.24	16	19.83	87	22.71	4	1.11	4	1.11

Nota: Datos obtenidos de cuestionario aplicado a usuarios de la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz.

TED=Totalmente en desacuerdo; PED=Parcialmente en desacuerdo; NDNA= Ni desacuerdo ni Acuerdo; PDA= Parcialmente de acuerdo; TDA= Totalmente de acuerdo.

En la presente tabla se puede apreciar que con respecto a si los empleados públicos buscan el beneficio de la municipalidad solo un 12.23% están totalmente en desacuerdo y un promedio del 49.86% parcialmente desacuerdo; pero también los datos manifiestan que están en acuerdo y desacuerdo un 15.95% pero a la vez una parte considerable de aproximadamente un 19.58 que si tiene están parcialmente de acuerdo a la vez se aprecia que los empleados públicos no dejan sus interese ni se capacitan y menos trabajan con honestidad se considera de un 58% de promedio que piensa de esa forma y ello es preocupante, es por ello que debe trabajarse de forma inmediata el diseño de un modelo de calidad que ayude a mejorar la atención al usuario.

Tabla 4*Dimensión 2: Tecnología*

N	Tecnología	TED		PED		NDNA		PDA		TDA	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Posee un buen sistema integrado la Municipalidad	212	55.24	77	20.06	88	22.98	3	0.86	3	0.86
2	Cuenta la Municipalidad con equipos de cómputos adecuados para el trabajo	221	57.75	62	16.86	87	22.71	3	0.86	7	1.82
3	Cuenta la Municipalidad con una intranet adecuada para el trabajo	222	57.91	72	18.63	89	23.46	0	0	0	0
4	Cuenta con un buen servicio de internet la Municipalidad	231	59.63	63	16.91	89	23.46	0	0	0	0

Nota: Datos obtenidos de cuestionario aplicado a usuarios de la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz.

TED=Totalmente en desacuerdo; PED=Parcialmente en desacuerdo; NDNA= Ni desacuerdo ni Acuerdo; PDA= Parcialmente de acuerdo; TDA= Totalmente de acuerdo.

En lo que respecta a esta dimensión se puede apreciar que más del 50% de la muestra manifiesta que están totalmente en desacuerdo que la tecnología ya sea en equipos de cómputo, intranet o internet y un promedio entre 16% al 20% de dicha muestra indicaron que están parcialmente en desacuerdo o simplemente manifestaron que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo y un mínimo porcentaje están de acuerdo.

Tabla 5*Dimensión 3: Medios de comunicación*

N	Medios de comunicación	TED		PED		NDNA		PDA		TDA	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Existe formas de publicidad por medio de la TV	240	62.66	54	13.88	89	23.46	0	0	0	0
2	Existe formas de publicidad por medio de la Radio	211	55.09	80	21.25	85	22.25	1	0.26	6	1.15
3	Existe formas de publicidad por medio de las redes sociales	206	53.83	87	22.71	89	23.46	0	0	0	0
4	Existe algún medio de publicidad por medio de correos electrónicos	89	23.46	64	17.45	220	57.68	1	0.26	6	1.15

Nota: Datos obtenidos de cuestionario aplicado a usuarios de la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz.

TED=Totalmente en desacuerdo; PED=Parcialmente en desacuerdo; NDNA= Ni desacuerdo ni Acuerdo; PDA= Parcialmente de acuerdo; TDA= Totalmente de acuerdo.

Con respecto a esta dimensión se puede apreciar que más del 50% de la muestra manifiesta que están totalmente en desacuerdo en formas de publicidad sea por TV, radio y redes sociales por parte de la municipalidad y un promedio del 20% de dicha muestra indicaron que están parcialmente en desacuerdo o simplemente manifestaron que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo y un mínimo porcentaje están de acuerdo y un número de 23,46% que equivale a 89 usuarios indicaron que están totalmente en desacuerdo, en que la municipalidad tiene publicidad por medio de correos electrónicos o boletines informativos; un total de 64 usuarios equivalente al 17,45% manifestaron que están parcialmente en desacuerdo; en un número de 220 equivalente al 57,68% manifestaron que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 0,26% equivalente a 1 usuario señalaron que están parcialmente de acuerdo y el 1,15% equivalente a 6 usuarios precisaron que están totalmente de acuerdo.

Variable: Atención al usuario

Tabla 6

Dimensión 4: Eficiencia

N	Eficiencia	TED		PED		NDNA		PDA		TDA	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Está usted conforme con el desempeño de los funcionarios de la Municipalidad	89	23.46	73	18.79	221	57.75	0	0	0	0
2	Está usted conforme con la estructura organizativa de la Municipalidad	211	55.09	80	21.25	85	22.25	1	0.26	6	1.15
3	Cree usted que las autoridades hacen un buen uso de los recursos de la Municipalidad	204	52.86	90	23.68	89	23.46	0	0	0	0
4	La Municipalidad atiende de forma inmediata y rápida las solicitudes de la población	156	40.73	77	20.06	150	39.21	0	0	0	0

Nota: Datos obtenidos de cuestionario aplicado a usuarios de la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz.

TED=Totalmente en desacuerdo; PED=Parcialmente en desacuerdo; NDNA= Ni desacuerdo ni Acuerdo; PDA= Parcialmente de acuerdo; TDA= Totalmente de acuerdo.

El 23,46% igual a 89 usuarios indicaron que están totalmente en desacuerdo, con el desempeño de los funcionarios de la Municipalidad; un total de 73 usuarios equivalente al 18,79% manifestaron que están parcialmente en desacuerdo; en un número de 221 usuarios, equivalente al 57,75% manifestaron que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 56,70% igual a 218 usuarios indicaron que están totalmente en desacuerdo con la estructura organizativa de la Municipalidad; un total de 75 usuarios equivalente al 19,58% manifestaron que están parcialmente en desacuerdo, en un número de 89 equivalente al 23,46% manifestaron que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, El 52,86% igual a 204 usuarios indicaron que están totalmente en desacuerdo que las autoridades hacen un buen uso de los recursos de la Municipalidad; un total de 90 usuarios equivalente al 23,68% manifestaron que están parcialmente en desacuerdo, en un número de 89 equivalente al 23,46% manifestaron que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 40,73% igual a

156 usuarios indicaron que están totalmente en desacuerdo que la municipalidad atiende de forma inmediata y rápida las solicitudes de la población; un total de 77 usuarios equivalente al 20,06% manifestaron que están parcialmente en desacuerdo; en un número de 150 equivalente al 39,21% manifestaron que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo

V. Discusión

Con la investigación realizada se deseó y logró el diseño de un modelo de calidad para atender a los usuarios del gobierno local como es la la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, buscando mejorar el servicio de atención de miles de usuarios que diariamente concurren a las oficinas de la municipalidad indicada, a la vez se ha trabajado venciendo las dificultades de indagación, de aplicación de los instrumentos de investigación a quienes se constituyeron en la muestra de estudio, llegando a todos ellos tal como estuvo previsto respondiendo a un tamaño adecuado al haber aplicado la fórmula de tamaño de la muestra.

La muestra que participo en la recolección de datos, asciende a un total de 383 personas que a su vez son parte del público usuario de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz de los cuales 223 son mujeres que representan el 58.4% y 160 son varones lo cual representa el 41.6% en el cálculo porcentual, los cuales con el desarrollo del instrumento validado ayudaron a medir de satisfacción de servicio que brindan los trabajadores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

El cuestionario elaborado y aplicado fue sometido a validación por expertos, tres, a quienes se les alcanzó un paquete de documentos entre ellos los cuestionarios y las fichas de evaluación de los mismos, cuyo tratamiento de los resultados de las fichas de evaluación permitió tener el valor de 0,877 indicando que tales instrumentos fueron válidos. Asimismo, se trabajó una prueba piloto, considerando un grupo de usuarios que no pertenecieron a la muestra, los resultados de la mismo se procesaron también estadísticamente alcanzando el valor de 0,87, señalando la confiabilidad de los instrumentos de investigación, con estos resultados se aplicaron los instrumentos con toda seguridad para recoger los datos exigió la investigación.

De la interpretación obtenida de los resultados procesados a nivel estadístico corresponden a la interpretación de las tablas estructuradas de las respuestas dadas por los encuestados la cuales se dieron en escala de Likert,

además los datos obtenidos no han sido cruzados y no se realizó la triangulación, cabe señalar que la encuesta es el instrumento de recolección el cual se aplicó en cinco días en los cuales se solicitó el apoyo a las personas que acudieron durante esos días a la municipalidad en horario de 08:30 hasta 13:00.

Cabe resaltar que para la presente investigación se contó con la autorización de la señora gerente del área de recursos humanos Abog. Jazmine América Salazar Soplapuco, la cual autorizo el permiso para realizar el desarrollo de la investigación científica "Modelo de Calidad para mejorar la atención de los usuarios en las Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

De los resultados obtenidos a nivel de procesamiento de datos estadísticos se tiene en la Dimensión Deberes del Empleado Público y cuanto a las interrogantes que plantea buscar la respuesta acerca si lo empleados buscan el beneficio de la municipalidad como señala el ítem 1,2,3 y 4 , según (Tabla 3) indica que de 191 encuestados que corresponde al 49.86 %, indican que están parcialmente de acuerdo y el 75 usuarios que corresponden al 19.58% lo que evidencia la percepción de los usuarios en cuanto a esta interrogante la cual refleja el bajo compromiso que tienen los trabajadores con la institución, así como con la labor que realizan y es percibida por lo atendidos en concordancia por lo señalado por Asma & cOthmanMansour (2019) señala que la planificación estratégica desarrollada en el sector público hace posible brindar a los ciudadanos atención para mejorar su calidad de vida. Teniendo que, en la municipalidad del distrito de José Leonardo Ortiz, la estadística refleja la deficiencia en la planificación estratégica que trae consigo la identificación del colaborador con la entidad.

En cuanto a los resultados obtenidos se señala que los empleados públicos no buscan el beneficio de la Municipalidad, como institución (Tabla 3) no se apreció que tales empleados no dejan sus intereses personales por los interés de la institución y de los ciudadanos usuarios del gobierno local, municipalidad de José leonardo Ortiz (Tabla 3), no se apreció un trabajo de los servidores hechos con honestidad (Tabla 3) siendo clara muestra de desatención, de

desigualdades en la atención en el desarrollo institucional, similar a lo que sucede en otros lugares como en Eslovaquia (Radostav et al. 2029).

La investigación permitió señalar que la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz no tiene un buen sistema integrado (Tabla 4), no cuenta con equipos adecuados para el trabajo de los empleados (Tabla 4) y con ello desarrollar una atención adecuada, inmediata, precisa que responda a las expectativas de los usuarios; sin intranet adecuada (Tabla 4) para facilitar el trabajo, para agilizar los trámites correspondientes, para dar satisfacción a los usuarios.

Los servicios de internet en las instalaciones, oficinas del local de la Municipalidad en sus varias sedes son inadecuados (Tabla 4) generando obstáculos en la conectividad virtual lo que repercute en la comunicación y atención eficiente a los usuarios en general.

El gobierno local de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, no tiene medios de comunicación fluida para dirigirse a los usuarios usando la televisión (Tabla 5) tampoco usando las emisoras radiales (Tabla 5) permitiendo señalar que no se tiene una vía asegurada para la comunicación de la Municipalidad hacia los usuarios, a los contribuyentes, generando entonces problemas de comunicación, la población no tiene la información adecuada, fluida y oportuna para conocer sobre la atención de los servidores públicos, situación inadmisibles en la actualidad donde los medios de comunicación están en todo momento, en toda institución para hacer informaciones de interés público.

Por otra parte se llegó a observar serias dificultades a nivel de redes sociales (Tabla 5) y de correos electrónicos (Tabla 5) éstos últimos se solicitan en la oficinas a los usuarios, exigen que se incluya en los documentos que presentan los mismos, pero es puro formulismo, no llegan comunicaciones vía internet, en algunos casos que si llegan, resultan ser extemporáneos, nada beneficioso, entonces estamos frente a una Municipalidad alejado de la tecnología en pleno desarrollo de la misma y utilizada en la mayoría de instituciones tanto públicas como privadas, tecnologías que cada vez se amplían y profundizan y que se tiene que conocer para implementar a las instituciones en este caso para la Municipalidad determinada para el estudio.

Los usuarios no tienen seguridad sobre si están o no de acuerdo con el desempeño de los funcionarios de la Municipalidad del distrito de José Leonardo Ortiz (Tabla 6) permitiendo inferir que no hay buena atención, buen desempeño profesional u ocupacional de los trabajadores y ante la vista y paciencia de su alcalde y otros funcionarios de nivel superior, no han hecho ni hacen nada o es poco lo que hacen por superar estas situaciones problemáticas.

La estructura organizativa de la Municipalidad indicada en la opinión de los usuarios no están conformes (Tabla 6) pero se aprecia más allá que los funcionarios no responden a las funciones que deben desarrollar, o es que están desactualizados o son personas que no reúnen los requisitos para el cargo que vienen desempeñando, situación que permite señalar en la necesidad de actualización periódica de todos los trabajadores de la Municipalidad y contribuir a asegurar una atención eficaz a los usuarios. Se suma a ello la usencia de seguimiento, de control al trabajo, al desempeño puesto de manifiesto, que no debería ser así, toda vez que quien asume un cargo debe cumplirlo a cabalidad sin necesidad de que estén haciendo seguimiento.

De esta manera se indica que las autoridades municipales no están haciendo uso correcto de los recursos existentes (Tabla 6) situación inadmisible, porque de existir recursos se tiene que aprovecharse al máximo, en forma oportuna y antes de que tales recursos se desactualicen y queden invalidados para el uso correspondiente.

La atención a las solicitudes presentadas por los usuarios no son atendidas en forma oportuna (Tabla 6) y de acuerdo al contenido de las mismas, se retarda mucho, los documentos pasan de una oficina a otra demorando demasiado, claro generado por la no implementación adecuada con los recursos tecnológicos que exige la población considerada como una gran urbe, población extensa territorial y poblacional, con mucho comercio, con un mercado mayorista que atiende no solamente a la población Leonardina sino también a Chiclayo y otros distritos de la región Lambayeque.

La investigación ha permitido señalar que existe otros temas que deben ser investigados en torno a la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz como

consecuencia de los resultados obtenidos en esta investigación, como por ejemplo sobre el gobierno electrónico municipal; sistemas de actualización del personal que labora en la municipalidad según áreas y funciones basado en el currículo de cada uno de ellos para determinar sus carencias y considerando las funciones y determinado también sus carencias para llegar a formular propuestas para su aplicación y con ello mejorar la imagen institucional, de sus autoridades, de los trabajadores.

Entre otros temas para ser investigados científicos se tiene lo relacionado con los recursos tecnológicos para la comuna, toda vez que hay problemas serios en esta temática que necesitan ser resueltos científicamente; la situación conflictiva a nivel del Mercado Mayorista para proponer alternativas de solución en beneficio de la población leonardina.

De esta forma agotar estudios sistemáticos con bondades para la población que tiene muchas expectativas cuando se eligen nuevas autoridades municipales, pero que se desvanece en poco tiempo por la desatención y porque al final de la jornada poco o nada se hizo a favor de la comunidad leonardina sumado a ello la paciencia de la población, la situación estática, son reclamos, sin exigencias dando plena libertad y tranquilidad a las autoridades para hacer lo que se les antoje.

Los resultados de la investigación, que son nada agradables, implica un movimiento de las autoridades para hacer buena gestión pública comprometiendo a la propia población leonardina, organizándola para su participación sistemática, como también buscando apoyo, ayuda del extranjero si fuera el caso dado la problemática y dado que existen organizaciones internacionales y gobiernos extranjeros que si se los convoca pueden aportar.

Así entonces se tendrá asegurado la presencia de los recursos tecnológicos fundamentalmente para facilitar la gestión pública con predisposición para la mejora de la vida con proyectos para la prosperidad comunal, familiar (William y Lee (2020)).

El Municipio leonardino no es una entidad pobre en recursos económicos como en otras municipalidades que tienen recursos bajos, limitados (Svard, 2018) que dificulta tener tecnología, buen número de trabajadores, debidamente capacitados, actualizados en el desarrollo de sus funciones.

Entonces no existe relación entre las designaciones de la gestión pública y la calidad de atención del usuario (Huamán et al., 2020) situación que hace pensar en la meritocracia y olvidarse del favor político, deuda política con personas que apoyaron la campaña política del alcalde, del regidor ganadores.

Se tiene además que pensar en cada uno de los colaboradores de la institución municipal (Herzberg, 2021) respondiendo a sus intereses, comprometiendo la participación, el trabajo serio, responsable de acuerdo a las funciones competentes.

Además, considerar aspectos básicos en la gestión municipal como son la planificación, hacer, verificar y actuar (Deming) fundamentales que aseguran el desarrollo de las funciones y consecuentemente la buena atención a los usuarios sin distinción alguna.

A ello se tiene que sumar la atención a las necesidades fisiológicas, de estima, de autorrealización, de tal forma que las personas realicen algo para lo cual han nacido para hacer, para ser en un determinado lugar, institución, época con características propias del contexto correspondiente, orientado hacia un mundo de comprensión, de bienestar general, tan difícil para su logro, pero no imposible.

VI. Conclusiones

1. A nivel del público usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se llegó a determinar en relación a los deberes del empleado público:
 - a) Los empleados públicos no buscan el beneficio y la buena imagen de la entidad pues no se evidencia la identificación con la institución. a través de su desempeño profesional – ocupacional.
 - b) Los trabajadores de la Municipalidad en su conjunto no se capacitan, actualizan de acuerdo a las funciones que cada uno de ellos desempeña repercutiendo en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones.

2. A nivel de la dimensión de la tecnología se llegó a determinar:
 - a) No se posee un buen sistema integrado y sus equipos de computación existentes en las oficinas de los trabajadores de la municipalidad indicada no son adecuados habiendo ausencia de ellos en mucha de las oficinas, así como deficientes recursos tecnológicos como intranet e internet.
 - b) Existe limitada utilización de los medios de comunicación social para hacer partícipe a los usuarios de las actividades que realice el municipio.

3. Con respecto a la dimensión de eficiencia de los empleados públicos de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se encontró que:
 - a) Los usuarios no están conformes con el desempeño de los servidores públicos, situación que causa malestar a los usuarios pertinentes
 - b) Los usuarios participantes señalaron que las solicitudes que presentan no son atendidas con oportunidad generando un trámite dilatado afectando a los mismos.

4. Se llegó a diseñar un modelo de calidad orientado a la atención eficiente a los ciudadanos usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, considerando los resultados de la investigación con la finalidad de atender a la población con responsabilidad y lograr la buena imagen institucional.

VII. Recomendaciones

1. Se recomienda que la convocatoria del personal sea más rigurosa para de esta forma buscar colaboradores que se sientan identificados con el servicio al público, que dejen de lado sus intereses particulares y estén en constante capacitaciones y trabajen de una forma honestad.
2. Se recomienda que el aspecto tecnológico se le tome más importancia ya que actualmente vivimos un gobierno electrónico en diversas entidades públicas lo cual conlleva a mejorar y agilizar procesos para que el usuario se sienta más satisfecho e identificado con sus autoridades.
3. Se recomienda agilizar los diversos trámites y procesos dentro de la entidad pública para de esta forma el usuario final se sienta más conforme con el servicio brindado.
4. Se recomienda a la autoridad edil del distrito de José Leonardo Ortiz la implementación de un modelo de calidad regido bajo normas o directivas, para de esta forma mejorar el servicio de los trabajadores hacia los usuarios, los cuales necesitan que sus consultas, y trámites y demandas, sean atendidas

VIII. Propuesta

Síntesis gráfica del modelo de calidad para atención al usuario de la municipalidad de José Leonardo Ortiz

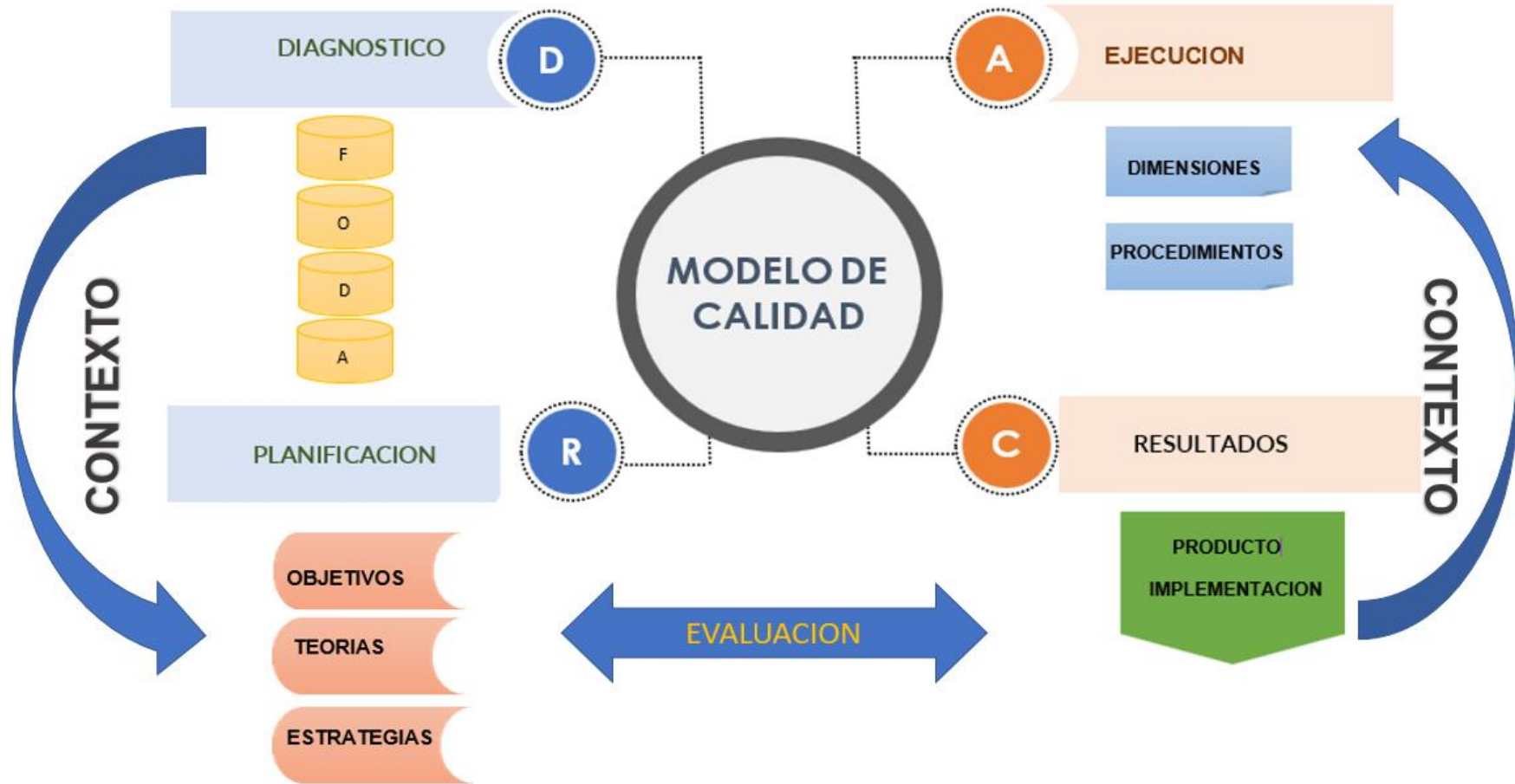


Figura 2: Esquema de propuesta de Modelo de Calidad

1. DIAGNÓSTICO

El diagnóstico se hace en base a la observación de una realidad problemática aplicando diferentes técnicas como el presente caso el instrumento de recojo de información es la encuesta, la cual tiene como respuesta alternativa de respuesta 5 ítems, teniendo en cuenta las fortalezas, debilidades y facilidades que tiene el contexto.

2. PLANIFICACIÓN

En esta etapa se realiza la búsqueda de trabajos previos y bases teóricas que permiten diseñar un modelo de propuesta para mejorar la calidad en el servicio de los colaboradores el municipio de José Leonardo Ortiz.

3. EJECUCIÓN

Se evidencia que para poder elaborar un modelo de calidad debemos tener en cuenta las dimensiones y procedimientos en la presente investigación; para la cual se realizó las coordinaciones correspondientes a nivel de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Obteniendo la autorización para aplicar las encuestas, realizándolo a través de un documento específico validado mediante el juicio de expertos (Anexo 04).

4. RESULTADOS

El producto final de la propuesta corresponde a la implementación de un modelo de calidad para mejorar la atención al usuario de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, por lo tanto, con ello mejoraríamos la satisfacción de atención de los ciudadanos.

EVALUACION

La propuesta al ser implementada debe estar debidamente monitoreada con la finalidad de enfatizar en los temas que se traten según programación toda vez que el avance que tenga en el buen trato los servidores públicos será percibido por los usuarios emitirán su opinión mediante un formulario que permitirá saber el avance de modelo en desarrollo.

CONTEXTO

Se debe tener en cuenta para los ajustes que tenga el modelo de calidad, así como el desarrollo de las capacitaciones considerando los problemas del contexto, clima, conflictos políticos y de estado.

Referencias

- Abdissa, G. G. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Juniper Publishers*, 4(1). doi:10.19080/ASM.2019.04.555629
- Asma' Omar , D. K., & Mustafa cOthmanMansour , M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research*. *International Business Research*, 12(5). doi:10.5539/ibr.v12n5p69
- Benito, B., Faura, Ú., & Guillamón, M. D. (2019). The efficiency of public services in small municipalities: The case of drinking. *Cities*, 93, 95-103. doi:10.1016/j.cities.2019.04.016
- Bostanc, B., & Nuri, E. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69(1). doi:doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754
- Botello Quintero , M. D. (2021). *Aplicación del Modelo Evam en la Alcaldía del Municipio de Villanueva, La Guajira*. Universidad de Santander. Obtenido de <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/5917>
- Budy Pratama, A. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. 17(1), 25-40. doi:doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080
- Cadaval, M. (2017). Los modelos de gestión pública local para el s.xxi: entre la crisis demográfica y la e-administración. Universidad Santiago de Compostela. Universidad de Santiago de Compostela, Córdoba. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/document/files/ppt_cadaval_0.pdf
- Chacón Cantos, J., & RUGEL Kamarova, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de. *Espacios*, 39(50). Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Cruz, O., Choquehuanca Saldarriaga, C., Gonzales Agama, S., & Valenzuela Muñoz , A. (28 de Abril de 2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197-209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Cubas, L. (2020). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. Lambayeque, Lambayeque, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54067>.
- Chaplina, A.N., H., Zeng, Demakova, E.A, Gerasimova, E.A, & Demchenko, S.K (Marzo de 2020). Strategic management of public sector service quality based on the Social Progress Index Methodology, 41(7). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n07/a20v41n07p19.pdf>.
- Dincă, G., Bărbuță, M., Negri, C., Dragoș, D., & Model, L.-S. (2022). The impact of governance quality and educational level on environmental performance. *Frontiers in Environmental Science*, 10(1). <https://doi.org/10.3389/fenvs.2022.950683>
- Duran, K. (2021). Planeamiento estratégico en el desarrollo organizacional de una municipalidad peruana. *SEARCHING de Ciencias Humanas y Sociales*, 2(1), 2-8. <https://doi.org/10.46363/searching.v1i2.142>
- Espinoza, J. R. I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Fabián, P. (2020). Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad. Tesis, Universiad César Vallejo, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47547>
- Fontalvo, T. J., & De La Hoz, E. J. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación Universitaria*, 11(1), 35–43. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>
- Gea, V.; Díaz, M.; Juárez, R.; Ferrer, E.; Tenías, J.y Martínez, J. (2020). Perception of the professional nursing environment in Primary Care in the Valencian Community, in

- departments with public and private management. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 42(2). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31180369/>.
- Huanca-Frias, J., Morales-Zamalloa, C., Zela-Pacori, C., & Talavera Salas, I. (2020). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 481-498. [https:// DOI: 10.23857/pc.v6i1.2159](https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159)
- Leaño, A. (2022). Los modelos internacionales en la gestión pública. *Ciencia Latina Multidisciplinar*, 5(6), 3-9. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1409
- Ma, H., Zeng, S., Lin, H., & Zeng, R. (Febrero de 2020). Impact of Public Sector on Sustainability of Public-Private Partnership Projects. *Journal of Construction Engineering and Management*, 146(2). [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)CO.1943-7862.0001750](https://doi.org/10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0001750)
- Maraví, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *IUS ET VERITAS*(54), 66-99. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>
- Mejía, A (2020) en su tesis "Gestión del talento humano y calidad en la atención al ciudadano en la municipalidad distrital de amarilis, 2019
- Merino Orellana (2022). *TECNICAS DE INVESTIGACION SOCIAL II* (Doctoral dissertation). <http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/handle/123456789/33344>
- Merino, F., & Prats, M. (Febrero de 2020). Why do some areas depopulate? The role of economic factors and local governments. *Cities*, 97. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.102506>
- Mirabal, Y., Torres, C., & Iglesias, A. (2018). Model for the public management from the quality of life to municipal scale in Cuba. 20(1), 40-51. <https://doi.org/10.1080/09718923.2016.11893546>
- Nguyen, H. (2019). The study on people's satisfaction towards public services of Viet Nam: Evidence of Tra Vinh Provincial center of Public Administrative Services. *KorieSciencie - Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 6(2), 183-187. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2019.vol6.no2.183>
- Ocampo, W.; Huilcapi, N. y Cifuentes, A. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *RECIMUNDO*, 3(4), 4-22. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(4\).diciembre.2019.114-137](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137)
- Puente, R. T. (2020). El método de encuesta. Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación. <https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2021/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacion-maestria-2020-botones-2.pdf#page=51>
- Pulgarín, S., & Urueña, L. (2019). Principales exponentes y conceptos. Universidad Libre Seccional Pereira, Pereira. <https://repository.unilivre.edu.co/bitstream/handle/10901/20095/PRINCIPALES%20EXPONENTES%20Y%20CONCEPTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quiroa, M. (8 de febrero de 2021). Teoría de Herzberg. (Economipedia.com, Productor) Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>
- Radoslav, K., Matlovič, R., Ivanová, M., Ištók, R., & Kozoň, J. (2019). Local action group as a tool of Inter-Municipal Cooperation: Case Study Of Slovakia. *Folia Geographica*, 61(1), 36-67. <https://www.unipo.sk/public/media/32579/529%20LOCAL%20ACTION%20GROU P%20AS%20A%20TOOL%20OF%20INTER-MUNICIPAL%20COOPERATION%20-%20CASE%20STUDY%20OF%20SLOVAKIA.pdf>

- Ramos, R. (2020). Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020. Universidad César Vallejo, Lima, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61088>
- Ruíz, L. (17 de Junio de 2019). Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-emocion-schachter-singer>
- Sara M., Cinquini, L., & Pianezzi, D. (2019). New Public Management between reality and illusion: Analysing the validity of performance-based budgeting. *The British Accounting Review*, 53(6), 1-16. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.02.007>
- Supramaniam, S., & Singaravelloo, K. (2020). Emotional intelligence, job satisfaction and organisational performance in the Malaysian public administration. *Institutions and Economies*, 12(1), 77-98. <https://ijie.um.edu.my/article/view/22024>
- Svärd, P. (2018). Public Information Directive (PSI) implementation in two Swedish municipalities. *Emerald insight*, 28(1), 2-17. <https://doi.org/10.1108/RMJ-04-2016-0012>
- Surendra, K. (2020). Modelling the water supply service quality: a case study of the municipal corporation. *INDERSCIENCE*, 29(1). <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2020.104525>
- Tantalean Díaz, V. (2015). Propuesta de benchmarking competitivo para las políticas de crédito en la Caja Sullana. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/2397>
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. Universidad de la Guajira. Obtenido de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>
- Universidad César Vallejo. (2020). RCUN°0262-2020-UCV_Código de ética en investigación. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-de-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Vásquez, P. (2022). El control interno en la gestión institucional de los gobiernos locales en el Perú. Universidad Católica de Trujillo, La Libertad, Trujillo. http://190.223.196.26:8080/bitstream/123456789/1608/3/201103269G_S_2022.pdf
- Vera, T. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88979/Vera_OTG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- William W., B., & Lee, J. (2020). Measuring public service quality: Revisiting residential location choice using emergy synthesis of local governments in Pennsylvania. *Cities*, 10(2). <https://doi.org/10.1016/j.cities.2020.102753>
- Zhao, Y., Liu, L., Qi, Y., Lou, F., Zhang, J., & Ma, W. (2019). 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. ATLANTIS PRESS. <https://doi.org/10.2991/senet-19.2019.4>

Anexo 01

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR
MODELO DE CALIDAD	Un modelo de calidad nos servirá como factor necesario para poder lograr la satisfacción de los clientes, la cual es la verificación interior que hace cada persona de sus necesidades con respecto a si fueron cubiertas o no con respecto a lo que buscaban y dependerá mucho de ello para que el cliente vuelva o no a la entidad u organización; es por ello que en ese sentido no cabe duda de que los conceptos de modelo de calidad y satisfacción de los clientes se relacionan entre sí, ya que por medio de un buen modelo de calidad se podrá lograr la satisfacción del cliente (Espinoza, 2021).	El modelo de calidad servirá para mejorar la atención de los usuarios ya que, en base a reglas, pautas entre otros nos guiaremos a cómo mejorar la atención al usuario final.	Deberes del empleado publico	Buscar beneficio de la Municipalidad
				Supeditar intereses particulares
				Superarse permanentemente
				Desempeñarse con honestidad
			Tecnología	Sistema Integrado
				Equipos de computo
				Intranet Internet
			Medios de comunicación	Televisión
				Radio
				Redes sociales
Correos electrónicos				
Boletines				
ATENCION DE LOS USUARIOS	El servicio de atención al usuario son todas las acciones y esfuerzos orientados a generar una excelente experiencia para el usuario de manera dinámica y proactiva reciba un buen enfoque de satisfacción de las necesidades que requiere mediante nuestro servicio a brindar (López, 2020).	Mediante esta variable de Atención al usuario lograremos medir la eficiencia y eficacia de atención de los servidores públicos para los usuarios	Eficiencia	Evaluación de desempeño
				Estructura organizativa
				Buen uso de los recursos de la entidad
				Rapidez
			Eficacia	Relación Objetivos logrados / objetivos planteados
				Implementación de normas de calidad
				Clima laboral y desarrollo personal

ANEXO N° 2:

CUESTIONARIO / GUIÓN DE CUESTIONARIO

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información sobre la Atención al Usuario en una Municipalidad Distrital de la provincia de Chiclayo.

De acuerdo a la siguiente escala:

1. Estoy totalmente en desacuerdo 2. Estoy parcialmente en desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo

4. Estoy parcialmente de acuerdo 5. Estoy totalmente de Acuerdo

Marque con una X en el recuadro, según corresponda:

Items	Escala Valorativa				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Deberes del Empleado Público					
1. Los empleados públicos buscan el beneficio de la Municipalidad					
2. Los empleados dejan sus intereses particulares por los del ciudadano					
3. Se superan o capacitan constantemente los empleados públicos					
4. Realizan su trabajo con honestidad los empleados públicos de la Municipalidad					
Dimensión 2: Tecnología					
5. Posee un buen sistema integrado la Municipalidad					
6. Cuenta la Municipalidad con equipos de cómputos adecuados para el trabajo					
7. Cuenta la Municipalidad con una intranet adecuada para el trabajo					
8. Cuenta con un buen servicio de internet la Municipalidad					
Dimensión 3: Medios de comunicación					
9. Existe formas de publicidad por medio de la TV.					
10. Existe formas de publicidad por medio de la Radio.					
11. Existe formas de publicidad por medio de las redes sociales.					
12. Existe algún medio de publicidad por medio de correos electrónicos o boletines informativos.					
Dimensión 4: Eficiencia					
13. Esta usted conforme con el desempeño de los funcionarios de la Municipalidad.					
14. Esta usted conforme con la estructura organizativa de la Municipalidad.					
15. Cree usted que las autoridades hacen un buen uso de los recursos de la Municipalidad.					
16. La Municipalidad atiende de forma inmediata y rápida las solicitudes de la población.					

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 03: Cálculo del tamaño de la muestra

Para obtener la muestra se utilizó el siguiente procedimiento:

Muestreo aleatorio simple:

Población Infinita

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

- n_0 : Muestra sin reajuste
- Z_{α} : Nivel de confianza (1.96) 95%
- p : Varianza de la proporción (0.5).
- q : Varianza de la proporción (0.5).
- e : Error máximo (0.05) 5%

Procedimiento para hallar la muestra sin reajuste:

- n_0 : 180,555
- Z : 1.96
- p : 0.5
- q : 0.5
- e : 0.05

$$n = (Z_{\alpha}^2 * p * q) / e^2$$

Muestra aproximada: 383 habitantes.

Del procedimiento y, despejando las fórmulas se determinó una muestra aleatoria simple de 383 habitantes para obtener datos al instrumento de acopio de información.

Tabla 1

Población y Muestra

Población al 2022	Muestra a 87% de confianza
180 555 habitantes	383 habitantes

Nota: Elaboración del investigador

Tabla 2:

Escala de confiabilidad

Cronbach's Alpha	N° Items
0,877	16

Nota: Elaboración del investigador

Anexo 04: Validación de datos de los expertos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 12 de diciembre del 2022

Señor (a)
Dr. / Mg. Aurelio Ruiz Pérez
Chiclayo.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____
Bach. José Luis Amado Díaz García



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

2. Autor original:

Bach. José Luis Amado Díaz García

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 383 usuarios de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la Tesis: Modelo de Calidad para mejorar la atención de los usuarios en la Municipalidad Distrital De José Leonardo Ortiz.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	
Modelo de Calidad	Obligaciones del servidor público	Calidad de servicio		
	Tecnologías de información	Acceso a internet		
		Equipos tecnológicos		
		ISOS		
	Medios de comunicación	Televisión		
		Radio		
		Redes sociales		
		Correos electrónicos		
	Atención de los usuarios	Eficiencia	Evaluación de desempeño	
			Estructura organizativa	
Buen uso de los recursos de la entidad				
Rapidez				
Eficacia		Relación Objetivos logrados / objetivos planteados		
		Implementación de normas de calidad		
		Clima laboral y desarrollo personal		



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario para medir la Atención al Usuario en una Municipalidad Distrital de la provincia de Chiclayo.

Autor: José Luis Amado Díaz García

Buen día/tarde estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción en la atención al usuario por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, por lo que agradecería responda, con completa sinceridad y objetividad, cada uno de los siguientes enunciados. Es importante recalcar que la información que nos brinda será únicamente para fines del estudio.

Lea atentamente las indicaciones y conteste las siguientes preguntas con un (X), considerando la siguiente escala:

Escala de medición	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valor	1	2	3	4	5

Items	Escala Valorativa				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Deberes del Empleado Público					
1. Los empleados públicos buscan el beneficio de la Municipalidad					
2. Los empleados dejan sus intereses particulares por los del ciudadano					
3. Se superan o capacitan constantemente los empleados públicos					
4. Realizan su trabajo con honestidad los empleados públicos de la Municipalidad					
Dimensión 2: Tecnología					
5. Posee un buen sistema integrado la Municipalidad					
6. Cuenta la Municipalidad con equipos de cómputos adecuados para el trabajo					
7. Cuenta la Municipalidad con una intranet adecuada para el trabajo					
8. Cuenta con un buen servicio de internet la Municipalidad					
Dimensión 3: Medios de comunicación					
9. Existe formas de publicidad por medio de la TV.					
10. Existe formas de publicidad por medio de la Radio.					
11. Existe formas de publicidad por medio de las redes sociales.					
12. Existe algún medio de publicidad por medio de correos electrónicos o boletines informativos.					

Dimensión 4: Eficiencia						
13. Esta usted conforme con el desempeño de los funcionarios de la Municipalidad.						
14. Esta usted conforme con la estructura organizativa de la Municipalidad.						
15. Cree usted que las autoridades hacen un buen uso de los recursos de la Municipalidad.						
16. La Municipalidad atiende de forma inmediata y rápida las solicitudes de la población.						

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Modelo de Calidad para mejorar la Atención de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Motivación	Motivación Intrínseca	Logro	Considera usted que las actividades que desarrolla contribuyen para alcanzar los objetivos institucionales de la Municipalidad.	X		X		X		X		
		Reconocimiento	El trabajo que realizo es reconocido por las autoridades de la institución	X		X		X		X		Se recomienda gestionar ante la entidad el documento que acredite la ejecución de la investigación en la entidad.
			Las autoridades reconocen una labor destacada y/o Intereprendimientos	X		X		X		X		
		Trabajo en sí	Realizó diariamente solamente las funciones de trabajo que me corresponden.	X		X		X		X		
			Las tareas que se me asigna en la municipalidad las realicé porque me gusta	X		X		X		X		Se recomienda citar en lugar de porque me gusta , por me satisficé cumplir con mi labor teniendo en cuenta el compromiso con la entidad
			Considero que lo que realicé en mi trabajo puede afectar a mi persona o a otras personas en mi entorno	X		X		X		X		
		Responsabilidad	En la municipalidad existe libertad para la toma de decisiones.	X		X		X		X		
			Cumplo con mi trabajo con responsabilidad y eficiencia	X		X		X		X		
		En la municipalidad se cumple con el horario establecido y demuestro puntualidad	X		X		X		X			

	Crecimiento	Mi labor permite potencializar mis capacidades	X	X	X	X			
		Como parte del proceso de evaluación recibe retroalimentación constructiva	X	X	X	X			
		La institución cuenta con una línea de carrera claramente definida para el crecimiento personal y profesional	X	X	X	X			
	Ascenso	La institución promueve el ascenso meritocrático	X	X	X	X			
		La institución brinda formación complementaria para desarrollarme como persona y profesional	X	X	X	X			
	Motivación	Política de la Organización	La municipalidad cumple con lo establecido en la legislación laboral	X	X	X	X		
			Conozco y contribuyo la misión y visión institucional	X	X	X	X		
			Se difunden oportunamente las políticas y procedimientos de la Municipalidad	X	X	X	X		
			Conozco y respeto las normas y políticas de la Municipalidad.	X	X	X	X		
	Supervisión	Relación con el superior	La Municipalidad brinda un proceso de inducción y reintroducción para mejorar mi desempeño	X	X	X	X		Se recomienda que esta interrogante puede dividirse en dos interrogantes una que señale responda a la inducción y otra sobre el fortalecimiento del trabajo realizado
			El jefe inmediato incentiva y valora las sugerencias de sus colaboradores	X	X	X	X		
			El jefe inmediato maneja asertivamente la comunicación con los colaboradores	X	X	X	X		
Me siento satisfecho con el liderazgo y trabajo en equipo promovido por el jefe del área			X	X	X	X			
Me siento conforme con el horario laboral de la Municipalidad			X	X	X	X			
La Municipalidad cuenta con los ambientes y equipos adecuados para un buen desempeño.			X	X	X	X			
Las condiciones de salubridad son adecuadas en la Municipalidad.			X	X	X	X			
Condiciones de trabajo		El salario por el trabajo que realizo está acorde al mercado	X	X	X	X			

	Salario	La Municipalidad cuenta con un programa de incentivos por un buen desempeño.	X	X	X	X			
		Cuento con todos los beneficios laborales de acuerdo a ley	X	X	X	X			
	Relaciones Interpersonales		Las gerencias promueven actividades de integración para fortalecer las relaciones interpersonales	X	X	X	X		
			En la Municipalidad se desarrolla un ambiente de confianza y es accesible la comunicación entre colaboradores	X	X	X	X		
			Existe compañerismo e integración en los integrantes del equipo	X	X	X	X		

Grado y Nombre del Experto: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Aurelio Ruiz Pérez

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de Calidad para mejorar la Atención de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISTA:

Ing. José Luis Amado Díaz García.

4. DECISIÓN:



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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo,20. de Diciembre del 2022

 <hr/> <p>Firma/DNI 16545294 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RUIZ PEREZ, AURELIO DNI 16545294	PROFESOR EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD DE CIENCIAS QUIMICO BIOLÓGICAS Fecha de diploma: 27/12/1968 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA PERU
RUIZ PEREZ, AURELIO DNI 16545294	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 03/03/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA PERU
RUIZ PEREZ, AURELIO DNI 16545294	MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION EDUCATIVA Fecha de diploma: 08/11/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
RUIZ PEREZ, AURELIO DNI 16545294	DOCTOR EN GESTION UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 19/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 05/08/2006 Fecha egreso: 18/11/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTION PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 12 de diciembre del 2022

Señor (a)

Dr. / Mg. Luz Andrea Javier Alva

Chiclayo.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____

Bach. José Luis Amado Díaz García

	Crecimiento	Mi labor permite potencializar mis capacidades	X		X		X		X			
		Como parte del proceso de evaluación recibe retroalimentación constructiva	X		X		X		X			
		La institución cuenta con una línea de carrera claramente definida para el crecimiento personal y profesional	X		X		X		X			
		La institución promueve el ascenso meritocrático	X		X		X		X			
	Ascenso	La institución brinda formación complementaria para desarrollarme como persona y profesional	X		X		X		X			
		La municipalidad cumple con lo establecido en la legislación laboral	X		X		X		X			
		Conozco y contribuyo la misión y visión institucional	X		X		X		X			
		Se difunden oportunamente las políticas y procedimientos de la Municipalidad	X		X		X		X			
	Política de la Organización	Conozco y respeto las normas y políticas de la Municipalidad.	X		X		X		X			
		Supervisión	La Municipalidad brinda un proceso de inducción y reinducción para mejorar mi desempeño	X		X		X		X		Se recomienda que esta interrogante puede dividirse en dos interrogantes una que señale responda a la inducción y otra sobre el fortalecimiento del trabajo realizado
		Relación con el superior	El jefe inmediato incentiva y valora las sugerencias de sus colaboradores	X		X		X		X		
	El jefe inmediato maneja asertivamente la comunicación con los colaboradores		X		X		X		X			
	Me siento satisfecho con el liderazgo y trabajo en equipo promovido por el jefe del área		X		X		X		X			
	Condiciones de trabajo	Me siento conforme con el horario laboral de la Municipalidad	X		X		X		X			
La Municipalidad cuenta con los ambientes y equipos adecuados para un buen desempeño.		X		X		X		X				
Las condiciones de salubridad son adecuadas en la Municipalidad.		X		X		X		X				
El salario por el trabajo que realizo está acorde al mercado		X		X		X		X				

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Modelo de Calidad para mejorar la Atención de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Motivación	Motivación Intrínseca	Logro	Considera usted que las actividades que desarrolla contribuyen para alcanzar los objetivos institucionales de la Municipalidad.	X		X		X		X			
		Reconocimiento	El trabajo que realizo es reconocido por las autoridades de la institución	X		X		X		X			Se recomienda gestionar ante la entidad el documento que acredite la ejecución de la investigación en la entidad.
			Las autoridades reconocen una labor destacada y/o Inté emprendimientos	X		X		X		X			
		Trabajo en sí	Realizó diariamente solamente las funciones de trabajo que me corresponden.	X		X		X		X			
			Las tareas que se me asigna en la municipalidad las realizo porque me gusta	X		X		X		X			Se recomienda citar en lugar de porque me gusta , por me satisfic cumplir con mi labor teniendo en cuenta el compromiso con la entidad
			Considero que lo que realizo en mi trabajo puede afectar a mi persona o a otras personas en mi entorno	X		X		X		X			
		Responsabilidad	En la municipalidad existe libertad para la toma de decisiones.	X		X		X		X			
			Cumplo con mi trabajo con responsabilidad y eficiencia	X		X		X		X			
			En la municipalidad se cumple con el horario establecido y demuestro puntualidad	X		X		X		X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Salario	La Municipalidad cuenta con un programa de incentivos por un buen desempeño.	x	x	x	x	
	Cuento con todos los beneficios laborales de acuerdo a ley	x	x	x	x	
Relaciones Interpersonales	Las gerencias promueven actividades de integración para fortalecer las relaciones interpersonales	x	x	x	x	
	En la Municipalidad se desarrolla un ambiente de confianza y es accesible la comunicación entre colaboradores	x	x	x	x	
	Existe compañerismo e integración en los integrantes del equipo	x	x	x	x	

Grado y Nombre del Experto: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Luz Andrea Javier Alva

firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de Calidad para mejorar la Atención de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Ing. José Luis Amado Díaz García.

4. DECISIÓN:



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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo,20. de Diciembre del 2022

 <hr/> <p>Firma/DNI 02773830 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	--

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
JAVIER ALVA, LUZ ANDREA DNI 02773830	LICENCIADO EN EDUCACION. NIVEL INICIAL Fecha de diploma: 20/04/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE PIURA <i>PERU</i>
JAVIER ALVA, LUZ ANDREA DNI 02773830	LICENCIADA EN EDUCACION INICIAL Fecha de diploma: 20/04/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE PIURA <i>PERU</i>
JAVIER ALVA, LUZ ANDREA DNI 02773830	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 23/01/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE PIURA <i>PERU</i>
JAVIER ALVA, LUZ ANDREA DNI 02773830	MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 20/01/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
JAVIER ALVA, LUZ ANDREA DNI 02773830	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 24/06/2014 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTION PÚBLICA**

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 12 de diciembre del 2022

Señor (a)

Dr. / Mg. Cecilia Teresita de Jesús Carbajal Llauce

Chiclayo.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____

Bach. José Luis Amado Díaz García

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Modelo de Calidad para mejorar la Atención de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Motivación	Motivación Intrínseca	Logro	Considera usted que las actividades que desarrolla contribuyen para alcanzar los objetivos institucionales de la Municipalidad.	X		X		X		X			
		Reconocimiento	El trabajo que realizo es reconocido por las autoridades de la institución	X		X		X		X			Se recomienda gestionar ante la entidad el documento que acredite la ejecución del la investigación en la entidad.
			Las autoridades reconocen una labor destacada y/o Intere emprendimientos	X		X		X		X			
		Trabajo en sí	Realizó diariamente solamente las funciones de trabajo que me corresponden.	X		X		X		X			
			Las tareas que se me asigna en la municipalidad las realizo porque me gusta	X		X		X		X			Se recomienda citar en lugar de porque me gusta , por me satisfaco cumplir con mi labor teniendo en cuenta el compromiso con la entidad.
			Considero que lo que realizo en mi trabajo puede afectar a mi persona o a otras personas en mi entorno	X		X		X		X			
		Responsabilidad	En la municipalidad existe libertad para la toma de decisiones.	X		X		X		X			
			Cumplo con mi trabajo con responsabilidad y eficiencia	X		X		X		X			
			En la municipalidad se cumple con el horario establecido y demuestro puntualidad	X		X		X		X			

Motivación	Crecimiento	Mi labor permite potencializar mis capacidades	X		X		X		X		
		Como parte del proceso de evaluación recibe retroalimentación constructiva	X		X		X		X		
		La institución cuenta con una línea de carrera claramente definida para el crecimiento personal y profesional	X		X		X		X		
	Ascenso	La institución promueve el ascenso meritocrático	X		X		X		X		
		La institución brinda formación complementaria para desarrollarme como persona y profesional	X		X		X		X		
	Política de la Organización	La municipalidad cumple con lo establecido en la legislación laboral	X		X		X		X		
		Conozco y contribuyo la misión y visión institucional	X		X		X		X		
		Se difunden oportunamente las políticas y procedimientos de la Municipalidad	X		X		X		X		
	Supervisión	Conozco y respeto las normas y políticas de la Municipalidad.	X		X		X		X		
		La Municipalidad brinda un proceso de inducción y reinducción para mejorar mi desempeño	X		X		X		X		Se recomienda que esta interrogante puede dividirse en dos interrogantes una que señale responda a la inducción y otra sobre el fortalecimiento del trabajo realizado
		El jefe inmediato incentiva y valora las sugerencias de sus colaboradores	X		X		X		X		
	Relación con el superior	El jefe inmediato maneja asertivamente la comunicación con los colaboradores	X		X		X		X		
		Me siento satisfecho con el liderazgo y trabajo en equipo promovido por el jefe del área	X		X		X		X		
	Condiciones de trabajo	Me siento conforme con el horario laboral de la Municipalidad	X		X		X		X		
		La Municipalidad cuenta con los ambientes y equipos adecuados para un buen desempeño.	X		X		X		X		
		Las condiciones de salubridad son adecuadas en la Municipalidad.	X		X		X		X		
		El salario por el trabajo que realizo está acorde al mercado	X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Salario	La Municipalidad cuenta con un programa de incentivos por un buen desempeño.	x	x	x	x		
	Cuento con todos los beneficios laborales de acuerdo a ley	x	x	x	x		
Relaciones Interpersonales	Las gerencias promueven actividades de integración para fortalecer las relaciones interpersonales	x	x	x	x		
	En la Municipalidad se desarrolla un ambiente de confianza y es accesible la comunicación entre colaboradores	x	x	x	x		
	Existe compañerismo e integración en los integrantes del equipo	x	x	x	x		

Grado y Nombre del Experto: *Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad*

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de Calidad para mejorar la Atención de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Ing. José Luis Amado Díaz García.

4. DECISIÓN:



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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo,20. de Diciembre del 2022

 <hr/> <p>Firma/DNI 42830121 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador

28/12/22, 22:02

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CARBAJAL LLAUCE, CECILIA TERESITA DE JESUS DNI 42830121	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 30/10/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CARBAJAL LLAUCE, CECILIA TERESITA DE JESUS DNI 42830121	LICENCIADA EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 14/10/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CARBAJAL LLAUCE, CECILIA TERESITA DE JESUS DNI 42830121	MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 09/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CARBAJAL LLAUCE, CECILIA TERESITA DE JESUS DNI 42830121	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 25/05/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CARBAJAL LLAUCE, CECILIA TERESITA DE JESUS DNI 42830121	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 03/12/15 Modalidad de estudios: A DISTANCIA Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN PERU
CARBAJAL LLAUCE, CECILIA TERESITA DE JESUS DNI 42830121	ABOGADA Fecha de diploma: 26/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL.	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN PERU
CARBAJAL LLAUCE, CECILIA TERESITA DE JESUS DNI 42830121	DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 09/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL. Fecha matrícula: 05/08/2014 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Anexo 05:

Propuesta Modelo de calidad para mejorar la atención al público usuario

Responsable:

Alcalde del Distrito de José Leonardo Ortiz

Autor:

José Luis Amado Díaz García

1. Gobierno local

La propuesta está estructurada para el gobierno distrital del municipio de José Leonardo Ortiz dirigido los colaboradores de esta entidad pública.

2. Diagnóstico Institucional

La propuesta para su aplicación exige de la elaboración del diagnóstico y posterior actualización de la realidad a nivel de la institución municipal.

3. Elementos participantes

Los participantes son los fundamentalmente los colaboradores de la entidad, personal de confianza y directivos.

4. Característica principal

La característica básica es q los colaboradores de la entidad se benefician a través del modelo y la población se sienta respaldada por una gestión de cambio que tomen en cuenta sus necesidades está en que los servidores serviles tienen que ser los beneficiarios a nivel de la ejecución del plan de gestión propuesto.

Proyección

1.1. Visión

El modelo de calidad pretende enfocarse en la mejora del trato que brindan los colaboradores a la población quienes perciben la calidad del servicio que ofertan a fin de lograr mejorar la imagen trillada que tiene de esta entidad así mismo se avizora que la guía de un protocolo de atención permitirá uniformizar el trato amable que deben de brindar.

1.2. Misión

El modelo basado en un protocolo de atención es un soporte fundamental para los colaboradores porque será la guía para el trato a brindar a las personas que se presenten ante el municipio y sus necesidades expuestas sean absueltas, así mismo este modelo logrará fortalecer la misión institucional a través del compromiso que se desarrollará en los trabajadores

1.3. Principios

El modelo a desarrollarse generara un el desarrollo de la naturaleza de la gestión pública que tiene como principal objetivo la atención y vigilancia del bienestar del ciudadano.

2. Valores

Los representantes de la organización comprendidos desde la autoridad edil en los regidores deben asumir que para la instalación de un protocolo de atención se hace necesario debatir ante la sesión de consejo en la cual se tendrán en cuenta los pronunciamientos de los mismos para mejorar y proponer los valores enmarcados en la ejecución del modelo de calidad como son: buen trato, el no a la discriminación, responsabilidad, lealtad, compromiso, transparencia, honestidad y respeto.

3. Objetivos

Mejorar la calidad en relación a la atención al usuario por parte de los servidores de la institución.

Potencializar sus capacidades en relación a la atención al usuario y la gestión pública.

Fortalecer el compromiso de los trabajadores con la institución

4. Variables

Las variables fueron estructuradas en correspondencia al estudio de investigación en merito a la problemática evidenciada:

Modelo de calidad

Atención al usuario

5. Teorías básicas

- a. La teoría de los dos factores o Herzberg
- b. La teoría de Deming
- c. La teoría de Crosby o cero defectos
- d. La teoría de las necesidades humanas formulada o Maslow

6. Programa

El modelo de calidad es diseñado por el investigador el cual pretende mediante un protocolo de atención mejorar la calidad en el servicio que se brinda al publico usuario, teniendo en cuenta que para su desarrollo será financiado por la entidad.

7. Duración

La propuesta tendrá una duración específica de tres meses, para luego de conocer sus efectos fundamentalmente entre los servidores civiles y los usuarios, se determinan otras necesidades y entonces hacer

una nueva capacitación la misma que se propone desarrollar de la siguiente manera:

Capacitación	Fecha	Tema	Tiempo
Primera Jornada	Febrero	Compromiso Institucional	45 minutos
Segunda Jornada	Mayo	Trato Amable Y Habilidades Blandas	45 minutos
Tercera Jornada	Agosto	Asertividad Y Buenas Practicas	45 minutos

8. Participantes

Los participantes son los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Sullana como primeros beneficiarios, el personal directivo de la municipalidad y los usuarios del gobierno local provincial.

Los participantes son los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

9. Ejecución

El desarrollo del modelo se dará en relación a las decisiones que opte por conveniente el representante de la entidad, con el apoyo de los regidores, es importante concientizar a los colaboradores para que se identifiquen con la visión y misión institucional.

10. Gastos

Los gastos totales del desarrollo del modelo de calidad para los servidores de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz se estiman de la siguiente manera:

concepto	monto
Movilidad de traslado profesionales	150
Gastos de internet	50
Gastos en telefonía	50
Gastos de electricidad	20
Gastos en útiles de oficina	70
Total	340

11. Fuente de financiamiento

Para la gestión de los profesionales capacitadores se solicitará a los colegios profesionales de la región para contar con su apoyo y los gastos monetarios se dará por servicio de movilidad y gastos de consumo de energía eléctrica, servicios de internet, los cuales serán gestionados a través del área de gestión y presupuesto para la asignación.

9. Producto

Como producto final al término de la ejecución de la propuesta es haber logrado la capacitación administrativa de los servidores civiles a través de un plan de gestión a nivel de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Base legal

- Ley orgánica de municipalidades 27972
- Ley del código de ética de la función pública 27815
- Constitución política del Perú
- Reglamento interno

Protocolos de Atención al Público Usuario

1. PRESENTACION

Bienvenido a la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en donde atenderemos sus solicitudes y reclamos que nos exponga

2. ORIENTACION ANTE LA CONSULTA ESPECIFICA DEL USUARIO

Conforme a lo que usted necesita en este momento lo vamos a derivar al área encargada para que otorgue la atención y seguimiento de su requerimiento

3. ACOMPAÑAMIENTO AL AREA Q CORRESPONDE PARA SU ATENCION

Un personal designado hará el acompañamiento hasta la oficina del área que atenderá al usuario.

4. OTORGA FORMULARIO DE SATISFACCION

Posterior al trato recibido el administrado desarrollara un formulario de 5 pregunta que ayudara a establecer el avance en la calidad del servicio que brindar lo colaboradores

Formulario

Interrogantes	Escala Valorativa				
	1. Satisfecho	2. Insatisfecho	3. Parcialmente satisfecho	4. Totalmente insatisfecho	5. No fue atendido
1. Cómo califica la atención brindada el día de hoy teniendo en cuenta la escala numérica que se presenta en relación a su presentación a mesa de partes					
2. Cómo considera la atención del área usuaria a su trámite o demanda presentada en la escala numérica que se presenta					
3. En cuanto a la gestión que desarrolla la autoridad gubernamental en este municipio que nivel de satisfacción tiene, según la siguiente escala					
4. En cuanto a la forma de la atención a sus necesidades por parte del colaborador usted en que estado se encuentra					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MUÑOZ PEREZ SOCRATES PEDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Modelo de Calidad para mejorar la Atención de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz", cuyo autor es DIAZ GARCIA JOSE LUIS AMADO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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, 15 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MUÑOZ PEREZ SOCRATES PEDRO DNI: 42107300 ORCID: 0000-0003-3182-8735	Firmado electrónicamente por: MPEREZSP el 28-01- 2023 08:48:10

Código documento Trilce: TRI - 0521146