



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén

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

AUTORA:

Sanchez Monteza, Stefany (orcid.org/0000-0001-9230-7234)

ASESORES:

Dr. Heredia Rojas, Felix Vicente (orcid.org/0000-0003-2857-8704)

Mg. Zuñiga Rodriguez, Manuela Teresa (orcid.org/0000-0002-6376-5073)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres, por inculcarme valores e igualmente principios que me han permitido alcanzar mis metas propuestas, también a mis hermanos por ayudarme a lograr todos mis objetivos personales, profesionales y académicas. A Antoni por alentarme en seguir luchando por mis metas y aspiraciones que tengo en la vida, por su paciencia y amor incondicional durante el proceso de cada logro.

Stefany.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme salud y la fuerza de seguir luchando por mis sueños.

Expreso mi más profundo agradecimiento a mis profesores y tutores por su ayuda, por su orientación y comentarios. Sin ellos, este estudio no habría sido posible. Estoy agradecida por su compromiso y dedicación.

La autora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODOLÓGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de normalidad.....	20
Tabla 2 Vínculo relacional entre planificación hacia la calidad de atención.....	21
Tabla 3 Vínculo relacional entre organización hacia la calidad de atención	21
Tabla 4 Vínculo relacional entre dirección hacia la calidad de atención	22
Tabla 5 Vínculo relacional entre control hacia la calidad de atención.....	23
Tabla 6 Vínculo relacional entre gestión administrativa hacia la calidad de atención	24
Tabla 7 Fiabilidad de gestión administrativa	84
Tabla 8 Fiabilidad de calidad de atención	84
Tabla 9 Situación de la gestión administrativa	95
Tabla 10 Situación de la planificación.....	95
Tabla 11 Situación de la organización	96
Tabla 12 Situación de la dirección	97
Tabla 13 Situación del control.....	97
Tabla 14 Situación de la calidad de atención.....	98
Tabla 15 Situación de la confiabilidad.....	98
Tabla 16 Situación de la capacidad de resultados.....	99
Tabla 17 Situación de la seguridad.....	100
Tabla 18 Situación de la empatía.....	100
Tabla 19 Situación de la tangibilidad	101

RESUMEN

La investigación planteo el principal objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el área usuaria en la gerencia de desarrollo Social en una municipalidad provincial de Jaén. Seguidamente, las relevancias metodológicas contaron con enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental con nivel correlacional, al mismo tiempo de corte transversal. También, se contó con una capacidad muestral de 49 servidores públicos, para lo cual se aplicó dos cuestionarios, uno para cada variable. Con respecto a los resultados, se empleó la prueba de Rho de Spearman para determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de atención: planificación ($\rho= 0.802$; $p= .000$); organización ($\rho=0.819$; $p= ,000$); dirección ($\rho=0.803$; $p= ,000$) y control ($\rho=0,754$; $p= ,000$). En consecuencia, se concluye que hay un vínculo significativo y positivo ($\rho=0.833$; $p= .000$) entre gestión administrativa y calidad de atención, dado que, promover una óptima atención a la gestión administrativa contribuye a mejorar la calidad de atención brindada a los beneficiarios y usuarios de los servicios sociales.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de atención, trabajadores.

ABSTRACT

The research raised the main objective of determining the relationship between administrative management and the quality of care in the user area in the management of Social development in a provincial municipality of Jaén. Next, the methodological relevance had a quantitative approach, of a basic type, a non-experimental design with a correlational level, at the same time a cross-sectional one. Also, there was a sample capacity of 49 public servants, for which two questionnaires were applied, one for each variable. Regarding the results, Spearman's Rho test was used to determine the relationship between the dimensions of administrative management with the quality of care: planning ($\rho=0.802$; $p=.000$); organization ($\rho=0.819$; $p=.000$); direction ($\rho=0.803$; $p=.000$) and control ($\rho=0.754$; $p=.000$). Consequently, it is concluded that there is a significant and positive link ($\rho=0.833$; $p=.000$) between administrative management and quality of care, given that promoting optimal attention to administrative management contributes to improving the quality of care provided to beneficiaries and users of social services.

Keywords: administrative management, quality of care, workers.

I. INTRODUCCIÓN

Dado que los resultados de estas evaluaciones nos ayudan a comprender por qué algunas organizaciones tienen éxito en sus objetivos y otras fracasan, la gestión administrativa ha sido ampliamente estudiada durante mucho tiempo debido a su importancia. Esto también se aplica para la administración pública, ya que diferentes gobiernos requieren esta información para desarrollar estrategias que aumenten la eficacia (Aliaga & Alcas, 2021). En este sentido, las autoridades municipales en particular deben hacer un mayor esfuerzo que sus contrapartes en el sector privado para otorgar un servicio de excelencia y mantener la satisfacción de sus electores. Las organizaciones de servicios públicos, particularmente aquellas a nivel municipal, están bajo presión para seguir mejorando la calidad de su atención (Gemechu, 2019).

En tal sentido, algunos gobiernos locales evaluados en Brasil carecen de procesos administrativos adecuados para atender las necesidades que presenta la población, dado que, las instituciones públicas no cuentan con personal dedicado para supervisar la gestión de las entidades (Lima et al., 2018). Por otro lado, en Etiopía, el análisis hecho en la municipalidad de Nekemte reveló que, en general, la calidad del servicio municipal es deficiente y que los clientes están insatisfechos con la atención del personal, lo que se traduce en insatisfacción entre los clientes (Gemechu, 2019).

En ese mismo orden de ideas, a nivel nacional, se encontró que la mayoría de los habitantes de Abancay en la región Apurímac apoya la gestión municipal (40,4 por ciento), y también están contentos con el nivel general de servicio municipal (54,4 por ciento), lo que llevó a los investigadores a concluir que hay una significativa asociación del estilo de gestión del gobierno municipal con la calidad del servicio (Cruz et al., 2022). Por su parte, en el departamento de Amazonas, se presentó una eficiencia de la gestión en el contexto de la administración de los municipios de la provincia de Luyaasume con un nivel medio de 49,0 por ciento y deficiente para un 22,5 por ciento, siendo la planificación una de las áreas con una gestión más notable. deficiencias (Vásquez & Farje, 2021).

Por último, pero no menos importante, a nivel local, en la Municipalidad Provincial de Jaén, específicamente, en la Gerencia de Desarrollo Social, se han

observado posibles deficiencias en cuanto a su calidad de atención, ya que existen complicaciones para solucionar los problemas de los ciudadanos, debido a una competencia deficiente de los empleados, la falta de retroalimentación y apoyo a los usuarios, los cuales deben esperar demasiado para recibir los servicios que ofrecen, sumado a esto, el horario de atención y las características de las instalaciones. Dado que los objetivos del municipio no están claramente definidos, también puede haber una escasez de los recursos para cumplir con sus objetivos y una estructura organizativa poco clara, lo que podría apuntar a la falta administrativa como la causa de este problema. Si el problema persiste, puede generar insatisfacción, escepticismo y una mala percepción del municipio, lo que puede dañar su reputación y menoscabar su capacidad para ofrecer servicios de primer nivel a los ciudadanos. Como resultado, deben trabajar para realizar mejoras a fin de brindar servicios respetables y por cumplir adecuadamente con las expectativas de la población en general.

Debido a ello, se plantea responder ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén ?; así como, las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén ?; ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén?, ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén ? y ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén?

La presente investigación tendrá una gran importancia teórica, ya que permitirá comprender mejor cómo se gestionan los recursos en la gerencia del desarrollo social en la municipalidad provincial de Jaén, así como el nivel de servicio prestado a los usuarios. Además, señalará los puntos fuertes y débiles de la gestión administrativa y la calidad de la atención. A partir de ello, se alcanzará un mayor entendimiento, lo que supondrá una importante contribución a la base de conocimientos en este ámbito, ya que existen pocos estudios nacionales e internacionales que hayan abordado ambos temas en el contexto de gobiernos locales.

Además, desde un punto de vista práctico, los podrán utilizar para desarrollar políticas y estrategias que ayuden a la gerencia en estudio a lograr sus objetivos de manera efectiva y oportuna, así como a mejorar la calidad de la gestión y atención. Esto es importante porque ayudará a identificar qué cambios se deben realizar para satisfacer las expectativas y demandas de la población, de modo que se puedan realizar futuras mejoras y definiciones.

En cuanto a la justificación metodológica, el estudio seguirá una metodología científica estricta, utilizando un enfoque cuantitativo y métodos estadísticos pertinentes para recopilar y evaluar datos precisos y confiables en los que se pueden basar las conclusiones. Para esto, se empleó una encuesta confiable que haya sido aprobada por profesionales y se pueda aplicar a un estudio posterior.

Por ende, el objetivo general será determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén; mientras que los objetivos específicos: establecer la relación entre la planificación y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén; identificar la relación entre la organización y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén; establecer la relación entre la dirección y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén y hallar la relación entre el control y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén.

Finalmente, la hipótesis, H1: si existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén, H0: no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes internacionales, nacionales y locales que se relacionan con las variables de estudio y que son cruciales para la investigación por su temática y por ser de revistas acreditadas, serán abordados en detalle en este capítulo. Luego de la presentación de los antecedentes, sigue una sección que contiene las teorías y modelos para cada variable, así como sus definiciones, significado, dimensiones e indicadores.

De acuerdo en el ámbito internacional, Dejen (2019) el objetivo fue establecer el vínculo entre las variables consideradas. El método fue cuantitativo, se utilizó como técnica de encuesta sin ningún tipo de experimentación, y el instrumento fue un cuestionario con un tamaño de muestra de 88 empleados. Los hallazgos mostraron que, si bien la empatía tuvo un impacto negativo en la satisfacción del cliente, la tangibilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la confiabilidad tuvieron una influencia positiva. Según los hallazgos, existe un 84 por ciento de posibilidades de que los clientes estén satisfechos cuando el servicio se brinda con calidad.

De igual forma Prasad & Kumar (2022) el objetivo era saber cuán feliz estaba el público con el servicio público. Utilizando el método de encuesta con un estudio cuantitativo, explicativo, no experimental y el instrumento cuestionario con un tamaño de muestra de 2920 encuestados únicos. Se descubrió que el cumplimiento respecto a la ley, la capacidad de respuesta, la rapidez en el ofrecimiento de las prestaciones, la adquisición de servicios sin la asistencia de terceros y la obtención de servicios sin ningún problema juegan un elemento importante en la determinación de la satisfacción. Como resultado, se concluye que la satisfacción que tienen los ciudadanos aumenta cuando la prestación de los servicios públicos cumple o supera sus expectativas.

También Kurti et al. (2022) tuvo como objetivo evaluar e identificar los componentes críticos de la atención hospitalaria que afectan contar con pacientes satisfechos con el estándar de atención brindado, se estructuró cuantitativamente, relacionadamente, a fin de utilizar la encuesta como técnica sin experimentación y el instrumento como cuestionario en 307 pacientes como tamaño de muestra. Se encontró que cinco de los diez factores examinados (interacciones interpersonales, competencia técnica, comunicación del personal, consideraciones financieras y

operaciones administrativas) tienen un impacto significativo en la satisfacción del paciente. En conclusión, estos factores son cruciales para mejorar o empeorar la satisfacción y proporcionar a los administradores del hospital y al personal médico información que puedan utilizar.

Así mismo, Kalonda & Govender (2021) el objetivo era examinar los desafíos que enfrenta el municipio en la prestación de servicios. La técnica fue la encuesta con un tamaño de la muestra de 130 empleados, ejecutando el cuestionario como instrumento. De este modo, se descubrió que la mayoría de los encuestados estaban insatisfechos con los servicios prestados, citando problemas como la gestión insuficiente de residuos, suministro deficiente de agua, planificación urbana insatisfactoria, malos caminos, mala gobernanza y falta de vivienda. En conclusión, debería esforzarse más en desarrollar el liderazgo del consejo, capacitar al personal y hacer cumplir las leyes de acumulación de ingresos.

Por último, en el Gendel & Billig (2020) el propósito era investigar cómo los factores intangibles influyen en la satisfacción de las personas con los servicios municipales. En cuanto a la metodología, se utilizaron 396 participantes en una encuesta cuantitativa, no experimental y relacional utilizando un cuestionario como instrumento. También se descubrió que el establecimiento de una relación de cooperación entre el municipio y sus habitantes es uno de los factores que pueden aumentar la satisfacción de los pobladores con los servicios municipales. Por tanto, se concluye que, contrariamente a lo que se creía anteriormente, la calidad de vida determina la satisfacción con los servicios, y no al revés.

A nivel nacional, Bao et al. (2020) tuvo como propósito indagar si existía una conexión entre la gestión de la administración y el calibre de las prestaciones recibidas por los estudiantes con 147 estudiantes como tamaño de muestra. De acuerdo con los resultados, el 69,4 por ciento (102), el 23,1 por ciento (34) y el 7,5 por ciento de la muestra (11) opinaron que la gestión administrativa fue adecuada, mientras que el 67,4 por ciento (99) y el 6,1 por ciento (9) opinaron que la calidad del servicio fue buena. Estos resultados se compararon y los resultados mostraron un valor significativo de $r = 742$ y un valor de $p = 0,000$. Por tanto, se puede decir que ambas variables están relacionadas.

Asimismo, en el trabajo de Huanca et al. (2021) cuyo objetivo de la investigación fue entender la asociación de las variables. Utilizando un método de

encuesta y un cuestionario como instrumento, fue enmarcado cuantitativamente, relacional y no experimental con un tamaño de muestra de 193 participantes. Se encontró que el 76,92% de los gobiernos provinciales se encuentran en una etapa temprana de modernización, con una tasa de avance promedio del 23,6%. Por otro lado, el 43,75% de los usuarios consideró que el grado de calidad de atención de los municipios era medio. El equipo de investigación llegó a la conclusión de que no existía relación entre la mejora del servicio al cliente y la gestión pública moderna ($p > 0,05$).

También, Flores & Delgado (2020) cuyo propósito fue evaluar el funcionamiento de la estrategia de gestión por resultados de la entidad pública. Fue enmarcado cuantitativamente, descriptivo, y se utilizó la encuesta con un tamaño de muestra de 152 participantes, ejecutando el instrumento cuestionario. La calidad de la atención brindada es deficiente debido a la falta de comprensión, confianza y transparencia de los datos, y se descubrió un bajo nivel de gestión basada en resultados como resultado de una planificación y organización inadecuadas y la ausencia del logro de los estándares establecidos. Por tanto, se puede decir que el modelo propuesto pretende potenciar y reforzar la gestión orientada a resultados y la excelencia de los servicios ofrecidos.

En el estudio de Aliaga & Alcas (2021) su propósito era ubicar la relación entre la gestión de la administración y el calibre de las prestaciones. El enfoque metodológico fue cuantitativo, no experimental y relacional, y la muestra fueron 90 pacientes. Los resultados de la prueba de verosimilitud, que arrojó un valor de significación inferior a 0.05, y el coeficiente de Nagelkerke, sustentan la conclusión de que las variables tienen incidencia en el establecimiento, con un 48.4% de variabilidad, concluyendo Los resultados mostraron que las variables incidieron de manera positiva.

Continuando, con los estudios nacionales, se tiene el realizado por Caballero et al. (2022) su finalidad fue encontrar la relación entre las variables. Fue cuantitativo, relacional, libre de experimentos y utilizó una muestra de 84 ciudadanos seleccionados al azar. Se estableció un enlace significativo entre la tangibilidad, la confiabilidad, la calidad del servicio la capacidad de respuesta y la satisfacción ciudadana; como resultado se concluyó que la satisfacción ciudadana está asociada con la calidad del servicio municipal.

También Valverde & Zapata (2018) el objetivo fue comprender la conexión de la gestión administrativa entre el estándar de atención brindado en el establecimiento de salud en Jaén. La metodología fue cuantitativa, correlacional y no experimental utilizada se aplicó a los 40 empleados que conformaron la muestra. Se utilizó como instrumento un cuestionario y el estudio se basó en las teorías posmodernas de la organización y la administración pública con enfoque sistémico. Por débil que sea la correlación, se concluye que hay un vínculo entre las variables.

De igual forma Culqui (2022) el objetivo fue diseñar un marco de gestión digital con un enfoque en la calidad del servicio. Empleando un enfoque cuantitativo, con un diseño transaccional, sin experimentación de propósito básico. El cuestionario, que se utilizó con 77 empleados, se consideró como un instrumento y la encuesta como una técnica para ello. He llegado a la conclusión de que hay demasiadas fallas en la gestión digital, que es lo principal que afecta directamente la atención a los usuarios.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, una empresa debe realizar una serie de procesos y actividades que se conocen como gestión administrativa. Esta gestión implica la planificación, dirección, organización, y control de los recursos humanos, financieros y materiales de la empresa (Lewis, 2019). Esta gestión se focaliza en la optimización de los suministros disponibles, la mejora de los procesos internos y el cumplimiento de compromisos y obligaciones adquiridas con los ciudadanos (Himanshu, 2022). En este sentido, la gestión administrativa en los municipios se preocupa de que se logre aquellas misiones que se plantearon en el plan estratégico municipal, que establece las prioridades y áreas de atención que debe atender la gestión municipal. Por lo tanto, se reconoce que dicha gestión es necesaria en los municipios para mantener los servicios fundamentales que se brindan a la población (Zoilboev, 2022).

Respecto a la gestión administrativa presenta un carácter sistémico ya que es portadora de las acciones que se orientan coherentemente hacia el logro de los objetivos (Carrión et al., 2022). A través de la gestión administrativa se logra un funcionamiento de alta calidad del organismo social, que ayuda a lograr metas preestablecidas cuando sus recursos se utilizan adecuadamente (Panchana et al., 2023). Con respecto a la evaluación de la variable, según Velázquez et al. (2020)

consideran que se mide según el nivel de organización, planificación, control y dirección.

La gestión administrativa es un modelo para dotar a las organizaciones de todo tipo de las reglas, procesos, valores y recursos necesarios para la ejecución de sus operaciones. Aplica las siguientes dimensiones: organización, planificación, control y dirección para asegurar la óptima producción empresarial junto con las ventajas de sus empleados (Córdova et al., 2022).

Se reconoce que es crucial para el buen funcionamiento de las instituciones administrativas bajo el control del gobierno, destacada la mejora de los recursos y optimización de este proceso interno, también posibilita el cumplimiento de los compromisos y obligaciones adquiridos con la ciudadanía. Este proceso permite la asignación y distribución de recursos a las áreas que más inversión necesitan, asegurando la eficiencia y eficacia en el empleo de activos públicos. La planificación urbana también es un componente crucial de la gestión administrativa municipal porque supervisa la ordenación y ordenamiento territorial municipal (Lewis, 2019).

Para sustentar la siguiente propuesta de investigación, se toma la teoría clásica de la gestión de Fayol, que se aplica a la gestión administrativa desde hace más de un siglo, es una estrategia fundamental. La división de las actividades laborales, la distribución del poder y la responsabilidad, la consistencia de la dirección y el mando, el anteponer los intereses del grupo a los personales, la centralización del poder, la imposición de la jerarquía y el orden, la equidad del sistema, la mano de obra permanente y la combinación de esfuerzos, son algunos de los principios desarrollados por Fayol que se consideran esenciales para una gestión administrativa eficaz (Quah et al., 2021). Estas ideas se consideran las piedras angulares para la planificación y administración eficiente de activos de carácter material, financiero y de talento de una organización. Fayol argumentó que un enfoque de la gestión administrativa que sea sistemático y estructurado permita a las organizaciones alcanzar sus objetivos de manera eficaz y eficiente. La teoría también enfatiza la relevancia de los componentes de la gestión administrativa, afirmando que la planificación es necesaria para establecer objetivos precisos y dirigir los esfuerzos de una organización en la dirección de esos objetivos (Ramakrishna, 2019).

Luego de una minuciosa búsqueda de un modelo teórico adecuado de gestión administrativa que enfocara al municipio como entidad estatal, se desarrolló un artículo científico que se desarrolló en el municipio de Alto Amazonas en el año 2018 y cuyo objetivo fue comprender la gestión administrativa que brindaba a la se descubrió a los contribuyentes del municipio. El diseño está relacionado con el presente estudio, así como el objetivo, y el autor reconoce cuatro desenlaces secundarios (Barrera & Ysuiza, 2018).

Teniendo en cuenta los rasgos teóricos mencionados, se considera como primer elemento, a la planificación también implica la evaluación de riesgos y oportunidades, la verificación de herramientas necesarias y la definición de los tiempos y plazos a fin de alcanzar las metas, la planificación es un proceso para el establecimiento de objetivos, metas, estrategias y acciones para lograr un propósito específico (Cantos et al., 2019). Los componentes clave de cualquier proceso de planificación son las metas y objetivos porque permiten establecer una idea transparente y concreta de lo que se busca lograr y establecer los indicadores necesarios para examinar el grado del logro de las metas (Cantos et al., 2019). El indicador de determinación de recursos también permite identificar, evaluar y distribuir las herramientas necesarias para alcanzar las premisas establecidas y garantiza que la distribución de los recursos sea razonable y acorde con dichos objetivos y metas (Cantos et al., 2019).

Siguiendo con la explicación, el segundo elemento, es la organización, es un proceso mediante el cual se establece una estructura y un orden en las actividades y funciones de la institución gubernamental encargada de la administración del municipio, esto implica la definición de roles y funciones, la asignación de tareas y responsabilidades, la creación de sistemas y procedimientos, así como la comunicación y coordinación entre los diversos departamentos y áreas del municipio (Salguero & García, 2018). El organigrama es uno de los indicadores; es un diagrama que ilustra las relaciones organizacionales y funcionales entre los diversos departamentos y áreas que conforman el municipio (Salguero & García, 2018); el proceso por el que se delegan distintas tareas y responsabilidades a las distintas áreas y departamentos se representa mediante el siguiente indicador de distribución de actividad. El componente final de la distribución de recursos

humanos es la asignación de actividades y tareas a las áreas apropiadas de acuerdo con las metas y objetivos a alcanzar (Salguero & García, 2018).

También, dentro de los principales indicadores del segundo elemento son la definición de metas y objetivos, la asignación de responsabilidades y tareas, la toma de decisiones y la coordinación de materiales y recursos humanos se enmarcan en el tercer elemento, que es la dirección, el cual es un proceso mediante el cual se coordinan y supervisan las actividades y funciones de la institución (Salguero & García, 2018). Los indicadores se conocen como comunicación interna, que es el intercambio entre los distintos miembros del equipo y departamentos sobre información relevante de una organización con el fin de coordinar actividades y alcanzar de forma correcta los objetivos y metas establecidos (Salguero & García, 2018), el segundo indicador es el liderazgo en la comunidad, que se define como el proceso mediante el cual el alcalde o alcaldesa y otros líderes de la administración influyen e inspiran a los distintos miembros de la comunidad y departamentos para trabajar (Javier et al., 2021). Por último, la capacitación interna es la instrucción y la instrucción que se les da a los miembros y empleados de una organización con la intención de mejorar su desempeño (Salguero & García, 2018).

Finalmente, el último elementó es el control, se reconoce como un proceso que posibilita examinar el cumplimiento de los objetivos dentro del plan municipal, con el propósito de tomar las acciones correctivas necesarias y asegurar una gestión eficiente y efectiva (Salguero & García, 2018). El primer indicador es el control indica el cumplimiento de planes anuales, el control y evaluación de las metas determinadas en el plan anual de la municipalidad, con el objetivo de asegurar que se cumplan en el plazo previsto (Flavio et al., 2021), además la evaluación de resultados, indica la medición y evaluación del desempeño y el impacto de un proyecto, con el fin de conocer el logro de las metas establecidas y de identificar oportunidades de mejora (Flavio et al., 2021).

En cuanto a la calidad de la atención, hace referencia a la capacidad, eficacia, eficiencia y satisfacción con que se brinda un servicio de atención a los pacientes o clientes, esto abarca una amplia gama de factores, desde la competencia técnica y la capacidad de los diversos profesionales sanitarios o del personal de servicio al cliente hasta la accesibilidad y disponibilidad de los recursos y servicios necesarios, así como la capacidad de los cuidadores para proporcionar

un entorno seguro y cómodo para el paciente (Ogiemwonyi et al., 2020). Asimismo, es la manera en que las entidades cumplen de manera exacta las expectativas de los clientes (Pakurár et al., 2019). La calidad del servicio se define como la habilidad del servicio para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes (Zygiaris et al., 2022).

La calidad es el principio clave para el crecimiento empresarial que respalda la creación del futuro, prestando especial atención a las capacidades ya existentes en el suministro de bienes y servicios a una base de consumidores cada vez más selectiva y ferozmente competitiva (Larico, 2022). Comprender la naturaleza de un servicio es crucial para optimizar la comprensión de la calidad del servicio, la intangibilidad sugerida, la heterogeneidad y la inseparabilidad como tres características distintas que podrían usarse para describir los servicios. La intangibilidad de los servicios es la incapacidad de cuantificar su valor, y la heterogeneidad es la capacidad de la calidad de un servicio para cambiar de un día para otro (Gómez et al., 2022).

También, se debe considera que la eficiencia y satisfacción con la que se brindan los recursos y servicios municipales a la comunidad se denomina nivel de atención del municipio, esto incluye elementos como la habilidad y competencia del personal municipal, así como la accesibilidad y disponibilidad de los recursos y servicios (Chen et al., 2020). También incluye la capacidad para ofrecer a los residentes un entorno de vida seguro y cómodo, así como su capacidad para colaborar exitosamente con otras organizaciones para mejorar la vida comunitaria y abordar los desafíos de seguridad a largo plazo (Espinoza, 2021).

Dado que el municipio actúa como el principal proveedor de servicios y recursos de la comunidad y está a cargo de abordar una amplia gama de problemas, desde la seguridad pública hasta la planificación urbana y el desarrollo económico, la calidad de la atención ofrecida a los residentes es crucial para garantizar que reciban la servicios y recursos que son necesarios (Fabián, 2020). Sin embargo, para que los servicios y recursos sean eficientes y satisfactorios para la comunidad, es fundamental que el municipio ofrezca una calidad de atención excepcional (Tananta & Bardales, 2020).

Desprendiendo de lo anterior, se puede mencionar al modelo SERVPERF, que es uno de los más importantes para valorar la atención al cliente porque toma

cinco puntos clave para conocer la perfección del cliente en base a los criterios de confiabilidad, capacidad de respuesta que obtiene el individuo y seguridad que recibe el individuo, sirvió como el marco teórico para determinar el nivel de la calidad de la atención ofrecida por los trabajadores municipales (Torres & Luna, 2017).

Teniendo la referencia, anterior, se tiene como primer componente de la calidad de servicio a la confiabilidad que es la competencia para realizar la prestación de los servicios de manera consistente, confiable y satisfactoria a los clientes o usuarios se conoce como la primera dimensión (Álvarez, 2018). El indicador de compromiso de las funciones encomendadas permite asegurar una gestión eficiente y eficaz y verificar los recursos y esfuerzos están destinando de manera adecuada y eficiente en el logro de las metas establecidas en el plan estratégico municipal (Álvarez, 2018). Para asegurarse de que los servicios y programas proporcionados estén en concordancia con las expectativas y necesidades de la comunidad, una instalación de resolución de problemas es la capacidad de analizar y resolver inconvenientes de manera rápida y efectiva (Álvarez, 2018).

Para luego, hacer énfasis en el segundo componente de la capacidad de respuesta es la disposición de la administración municipal para atender oportunamente las demandas de la ciudadanía; es así que, el municipio debe estar preparado para reaccionar con rapidez y eficacia a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos (Álvarez, 2018). El indicador solución a dudas y reclamos en corto tiempo es la capacidad para responder rápidamente y resolver de manera efectiva las preocupaciones y problemas planteados por sus ciudadanos (Martínez, 2018); la capacidad para atender de manera rápida y eficaz los problemas e inquietudes planteados por sus ciudadanos, lo que implica un enfoque proactivo en la atención, una comunicación clara y eficaz, y la capacidad de ofrecer soluciones, es un indicador de solución de dudas y reclamos en un corto espacio de tiempo rápido y adecuado a las necesidades del ciudadano (Martínez, 2018).

Luego, se analiza el tercer componente la seguridad, que va en función de la protección de la información financiera y personal de los clientes, la garantía de que las prestaciones ejecutan los estándares de seguridad necesarios y la capacidad de mitigar riesgos son ejemplos de la tercera dimensión de la seguridad

en la calidad de la atención. Estos aspectos son los que dan a los ciudadanos una sensación de seguridad y privacidad cuando utilizan los servicios municipales (Ruíz & Delgado, 2020). El indicador de confianza en la adquisición de servicios mide el nivel de comodidad que experimentan los ciudadanos al momento de solicitar y recibir servicios públicos de su municipio. Se basa en la expectativa de que el municipio brinde servicios de calidad, de manera eficiente y transparente, y que todos los ciudadanos tengan igual acceso a ellos; La eficiencia del trabajador mide la capacidad de los empleados para realizar su trabajo de manera efectiva utilizando la menor cantidad de recursos, ya sean materiales, financieros o humanos (Ruíz & Delgado, 2020).

Después del componente anterior, uno de los principales y el cuarto componente es la empatía, que es la capacidad de los funcionarios públicos para comprender y dar respuestas a los requerimientos de la comunidad de manera equitativa y atenta. Esto exige que se pongan en el papel de los ciudadanos, escuchen sus inquietudes, demuestren interés y comprensión, y lo traten con respeto y amabilidad (Rivasplata, 2021). El indicador de seguimiento y atención al usuario es la práctica de dar seguimiento y brindar asistencia a los usuarios de los servicios públicos municipales luego de haber recibido el servicio, indicando además horarios adecuados, se refiere a los momentos pactados en los que no afecta las actividades de los ciudadanos y empleados, llegando a un correcto acuerdo (Rivasplata, 2021).

Para finalizar, el quinto componente que es la tangibilidad, que es la capacidad de los usuarios para percibir los servicios públicos municipales de manera física, visual y concreta, incluyendo aspectos como la apariencia física de las instalaciones, la limpieza, la organización y la accesibilidad de los servicios, se denomina quinta dimensión de la tangibilidad, también puede incluir la calidad y mantenimiento de las herramientas utilizados y equipos para llevar a cabo las prestaciones (Huanca et al., 2021). Los indicadores, o características de las instalaciones, se refieren a las calidades y componentes que componen los edificios, estructuras, útiles y mobiliario de la administración pública local. El indicador de la apariencia de los empleados es la forma en que los trabajadores se presentan físicamente (Huanca et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

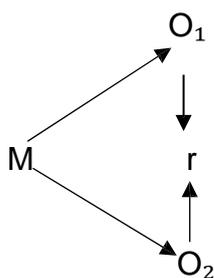
3.1.1. Tipo de investigación

Debido a la medición numérica de las variables, el uso de la recopilación de datos para contrastar las interrogantes de investigación y la prueba estadística de la hipótesis teniendo en cuenta el comportamiento preciso de la muestra, el enfoque de la investigación fue cuantitativo (Sánchez et al., 2018). Dado que se enfocó en producir nuevo conocimiento a través del trabajo teórico y experimental, el tipo de investigación fue básica (Arispe et al., 2020). Por otro lado, fue de nivel relacional son aquellas que se enfocan en identificar la relación entre las variables bajo análisis, es decir en conocer el grado de asociación directa o inversa de las mismas (Sánchez et al., 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Se realizó la medición de la variable dentro de un entorno natural para posteriormente efectuar el análisis, en tal sentido el diseño es no experimental ya que el investigador no manipuló intencionalmente las variables (Hernández & Mendoza, 2018) ya que se evaluó en un solo instante, y de forma transversal (Sánchez et al., 2018).

Esquema:



Dónde:

M = Muestra

r = relación

O₁ = Gestión administrativa

O₂ = Calidad de atención

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual:

Describe el conjunto de acciones y tareas utilizadas para planificar, dirigir y supervisar las operaciones y los recursos de una organización (Barrera & Ysuiza, 2018).

Definición operacional

Se midió mediante una encuesta, la cual se realizó en función de la teoría e información extraída de los indicadores establecidos en cada dimensión, para ello, fue necesario la construcción de este instrumento, para después ser validado, obtener la confiabilidad y ser aplicado a la muestra seleccionada.

Dimensiones:

Las dimensiones fueron: La planificación, la organización, la dirección y el control.

Indicadores:

Metas y objetivos, determinación de recursos, organigrama, distribución de actividades, distribución de recursos humanos, comunicación interna, liderazgo, capacitaciones internas, cumplimiento de planes anuales y evaluación de resultados.

Escala de medición:

Para medir ambos cuestionarios se realizó a través de la escala ordinal.

Variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual:

Se refiere a la forma en que se atiende y trata a los ciudadanos que acuden al municipio a solicitar servicios o solucionar problemas y debe estar centrada en el ciudadano, brindando un trato cordial y respetuoso, respondiendo de manera eficaz

y oportuna a sus solicitudes y brindando información clara y precisa información (Concha, 2022).

Definición operacional:

Se midió mediante una encuesta, la cual se realizó en función de la teoría e información extraída de los indicadores establecidos en cada dimensión, para ello, es necesaria la construcción del instrumento; posteriormente fue validado, se obtuvo la confiabilidad y fue aplicado a la muestra seleccionada.

Dimensiones:

Las dimensiones fueron: Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Indicadores:

Compromiso de las funciones encomendadas, facilidad de resolver problemas, solución a dudas y reclamos en corto tiempo, tiempo de espera para prestaciones de servicios, eficiencia de los trabajadores, seguimiento y apoyo a usuarios, horarios adecuados, características de las instalaciones, apariencia de los empleados.

Escala de medición:

Para medir ambos cuestionarios se realizó a través de la escala ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población representa el conglomerado de unidades de investigación con características indispensables para el estudio, asimismo puede tratarse de personas, cosas y otros elementos, igualmente éstos deben ser exactos, formando así el llamado universo objetivo (Ñaupas et al., 2018). Es decir, la población reunió todos los individuos que son apropiados para el determinado estudio que forma parte de su universo. En este sentido, la población fue conformada por 49 trabajadores que corresponden a la gerencia de desarrollo social, compuesta por 01 gerente, 03 sub gerentes y 45 servidores administrativos de la municipalidad provincial de Jaén

Criterios de inclusión:

-Trabajadores que accedieron ser parte de la investigación.

-Trabajadores que conforman la gerencia de desarrollo social en la municipalidad provincial de Jaén, que se encuentran bajo el régimen laboral cas, 276, 728, 1057, etc.

Criterios de exclusión:

-Trabajadores que no accedieron ser parte de la investigación.

-Trabajadores que no forman parte de la gerencia del desarrollo social en la municipalidad provincial de Jaén.

Muestra

Se conoce por muestra como un subconjunto de la población que colectivamente posee las características necesarias para que la población tenga éxito (Ñaupas et al., 2018). Por lo tanto, la muestra fueron 49 trabajadores, es decir la población fue igual a la muestra, a conveniencia del investigador, cabe indicar que dichos trabajadores se encuentran bajo el régimen laboral cas, 276, 728, 1057, etc.

Muestreo

El tipo de muestreo fue no probabilístico de tipo censal, ya que el investigador no aplicó una fórmula para determinar la muestra (Ñaupas et al., 2018). Debido a que el número de población fue muy pequeña es manejable por la investigadora.

Unidad de análisis

La unidad de análisis del estudio fueron los trabajadores implicados en la muestra, debido a que ellos brindaron la información requerida para cumplir con los objetivos propuestos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica fue la encuesta, esta se concibe como un método de recopilación de datos en el que se formula una secuencia de preguntas a una muestra con el fin de adquirir conocimientos sobre sus perspectivas, prácticas u otros factores de interés (Ñaupas et al., 2018).

Instrumento

El instrumento fue un cuestionario, empleado para la recolección de información, el cual trata de una lista de preguntas predeterminadas y coherentes (Arias, 2020). El mismo quedó estructurado para la variable gestión administrativa 25 preguntas distribuidas en 4 dimensiones donde se empleó la escala Likert, y en la variable calidad de servicio, 22 preguntas distribuidas en 5 dimensiones.

Validez

Fue validado mediante el juicio de expertos entre ellos un metodólogo y dos especialistas, quienes identificaron si los instrumentos permitieron medir las variables bajo estudio de manera exacta según la problemática identificada, además se empleó V Aiken, mostrando un coeficiente aceptable para su aplicación (Ñaupas et al., 2018).

Confiabilidad

Se refiere al proceso aplicado a una prueba piloto que posea similares características de la población que con la aplicación de una fórmula ostente resultados consistentes y coherentes (Castro et al., 2020). Es decir, la confiabilidad es la aplicación repetida a sujetos similares ostentado en resultados coherentes y/o similares. En este caso, se empleó por consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach, que consiste en una sola aplicación del instrumento de medición asimismo se obtiene valores que oscilan entre 0 y 1 además su ventaja consiste en aplicar la medición calcular el coeficiente (Castro et al., 2020). A este respecto, se evaluó la confiabilidad de los instrumentos, cuyos resultados fueron que el cuestionario de gestión administrativa arrojó un alfa de Cronbach de 0.986; mientras que el cuestionario de calidad de atención tuvo un alfa de Cronbach de

0,083. Por lo tanto, existe consistencia interna entre los ítems de los instrumentos, lo que implica una mayor fiabilidad del mismo.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se validaron los juicios de expertos de ambos instrumentos y, posteriormente, con una muestra pequeña, se evaluará la fiabilidad de los instrumentos por intermedio del coeficiente Alfa de Cronbach. También se le pidió permiso a la institución de acuerdo con esto para administrar los cuestionarios a los empleados, lo que tomará alrededor de 20 minutos. Una vez recopilados los datos, se procesaron a fin de ejecutar los objetivos del estudio y validar las hipótesis correspondientes.

3.6. Método de análisis de datos

El método a utilizar fue el hipotético – deductivo, debido a que primero se plantearon las suposiciones tentativas de la problemática en estudio que se deseó investigar y a partir de estas, se derivaron consecuencias. Luego se continuo con la deducción, que se llevó a cabo la contrastación de las predicciones derivadas de la hipótesis con observaciones o experimentos (Valderrama, 2015). Lo anterior, se realizó después de la recopilación de datos, estos se procesaron con Microsoft Excel para análisis descriptivos, seguido de un análisis inferencial con SPSS 26, donde se utilizó la prueba de normalidad para ver la distribución de los datos y así se determinó de emplear la prueba Rho de Spearman, desarrollando y probando las hipótesis, luego se determinó las conclusiones y sugerencias.

3.7. Aspectos éticos

Estos principios brindados por la Universidad César Vallejo (2017), los participantes en la investigación fueron tratados con dignidad y respeto, independientemente de su origen, condición o género, y se respetó su autonomía. Asimismo, se garantizó su seguridad no exponiéndolos a peligros que puedan arriesgar su salud mental o física y tratando a todos los participantes por igual sin excluirlos. Como investigador, se aseguró que se cumplan los criterios de legalidad y ética, mostrando claridad y lucidez, permitiendo a los participantes los hallazgos que se lograron evidenciar.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados descriptivos obtenidos a través de los cuestionarios aplicados para cada variable y sus dimensiones, con el fin de responder a los objetivos planteados en este estudio.

Estadísticos inferenciales

Se llevó a cabo un análisis de normalidad para determinar la distribución de los datos y evaluar la relevancia de los resultados, así como para verificar si los datos siguen una distribución normal. Dado que la muestra constaba de menos de 50 sujetos, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk para seleccionar la prueba de correlación adecuada según el caso.

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gestión administrativa	,955	49	,060
V2. Calidad de atención	,940	49	,015

Nota. Datos del SPSS

Respecto a la información de la tabla 1, se muestra que una de las variables en este caso calidad de atención ha obtenido un p valor de 0.015 que es menor a 0.050, lo cual no alcanza una distribución normal de datos. Por ende, se ha utilizado la prueba no paramétrica Rho de Spearman con el propósito de alcanzar los objetivos.

Avance en la consecución del primer objetivo específico.

Tabla 2

Vínculo relacional entre planificación hacia la calidad de atención

			Calidad de atención
Rho de Spearman	de Planificación	Proporción correlacional	,802**
		Valor de p	,000
		N	49

** Se tiene una significancia menor al margen de 1%

Nota. Datos del SPSS

Respecto a la información de la presente tabla, los resultados obtenidos mediante el uso del estadístico de Rho de Spearman revelan el valor de p (0.000) siendo menor a 0.050 considerándose con significancia estadística. Además, es importante destacar que el coeficiente obtenido es positivo y significativo (0.802) entre planificación hacia la calidad de atención, de modo que, una atención regular puede resultar en la falta de cumplimiento de los estándares de calidad y en la insatisfacción de los beneficiarios, lo cual puede agravar la situación de vulnerabilidad, asimismo, dificulta el acceso a los servicios necesarios. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna, afirmándose una relación de connotación significativa entre la dimensión y variable.

Avance en la consecución del segundo objetivo específico

Tabla 3

Vínculo relacional entre organización hacia la calidad de atención

			Calidad de atención
Rho de Spearman	de Organización	Proporción correlacional	,819**
		Valor de p	,000
		N	49

** Se tiene una significancia menor al margen de 1%

Nota. Datos del SPSS

Respecto a la información de la presente tabla, los resultados obtenidos mediante el uso del estadístico de Rho de Spearman revelan el valor de p (0.000) siendo menor a 0.050 considerándose con significancia estadística. Al mismo tiempo, es importante destacar que el coeficiente obtenido es positivo y significativo (0,819) entre organización hacia la calidad de atención, en efecto, es importante que dicha entidad municipal con la implementación de sistemas de gestión de calidad y seguridad en el trabajo, fomenten un buen clima organizacional, asimismo, capaciten al personal en la importancia de seguir los procedimientos de seguridad establecidos para garantizar la calidad de atención en el área usuaria e igualmente prevenir accidentes de trabajo. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna, afirmándose una relación de connotación significativa entre la dimensión y variable.

Avance en la consecución del tercer objetivo específico.

Tabla 4

Vínculo relacional entre dirección hacia la calidad de atención

			Calidad de atención
Rho de Spearman	Dirección	Proporción correlacional	,803**
		Valor de p	,000
		N	49

** Se tiene una significancia menor al margen de 1%
 Nota. Datos del SPSS

Respecto a la información de la presente tabla, los resultados obtenidos mediante el uso del estadístico de Rho de Spearman revelan el valor de p (0.000) siendo menor a 0.050 considerándose con significancia estadística. Adicionalmente, es importante destacar que el coeficiente obtenido es positivo y significativo (0,803) entre dirección hacia la calidad de atención, en otras palabras, la dirección también debe proporcionar los recursos necesarios, tanto humanos como materiales, para garantizar la calidad de atención, también el cumplimiento de los estándares establecidos. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna, afirmándose una relación de connotación significativa entre la dimensión y variable.

Avance en la consecución del cuarto objetivo específico.

Tabla 5

Vínculo relacional entre control hacia la calidad de atención

			Calidad de atención
Rho de Spearman	de Control	Proporción correlacional	,754**
		Valor de p	,000
		N	49

***. Se tiene una significancia menor al margen de 1%*

Nota. Datos del SPSS

Respecto a la información de la presente tabla, los resultados obtenidos mediante el uso del estadístico de Rho de Spearman revelan el valor de p (0.000) siendo menor a 0.050 considerándose con significancia estadística. También, es importante destacar que el coeficiente obtenido es positivo y significativo (0,754) entre control hacia la calidad de atención, es decir, el control, así como la supervisión de los procesos son fundamentales para asegurar que se están cumpliendo los procedimientos, igualmente las normas de seguridad en el trabajo, propiciando en seguridad y bienestar de los usuarios y de todo el personal. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna, afirmándose una relación de connotación significativa entre la dimensión y variable.

Avance en la consecución del objetivo general.

Tabla 6

Vínculo relacional entre gestión administrativa hacia la calidad de atención

			Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Proporción correlacional	,833**
		Valor de p	,000
		N	49

***. Se tiene una significancia menor al margen de 1%*

Nota. Datos del SPSS

Respecto a la información de la presente tabla, los resultados obtenidos mediante el uso del estadístico de Rho de Spearman revelan el valor de p (0.000) siendo menor a 0.050 considerándose con significancia estadística. Además, es importante destacar que el coeficiente obtenido es positivo y significativo (0,833) entre gestión administrativa hacia la calidad de atención, en efecto, una gestión administrativa eficiente implica la planificación estratégica, asimismo, asignación adecuada de recursos, supervisión, control de los procesos, e igualmente, promoción de una cultura organizacional orientada hacia la calidad y la mejora continua. Adicionalmente, se acepta la hipótesis alterna también afirma directamente una relación de connotación significativa entre variables.

V. DISCUSIÓN

Los resultados referentes al primer objetivo específico, se pudo comprobar un vínculo relacional positivo e igualmente significativo entre planificación hacia la calidad de atención ($r=0.802$; $p=0.00$) lo que permitió demostrar que tener los recursos correctos disponibles en el momento preciso facilita que los profesionales de la gestión del desarrollo social brinden calidad de atención que satisfacen las necesidades de los ciudadanos objetivo de manera consistente y equitativa.

Este estudio se parece a lo encontrado por Prasad & Kumar (2022) quienes ostentaron que el cumplimiento de la ley, capacidad de respuesta, asimismo, rapidez en la prestación de servicios, la adquisición de servicios sin intermediarios y la facilidad en la obtención de servicios juega un papel fundamental en influir en la satisfacción de los ciudadanos, puesto que cuando la prestación de servicios públicos cumple o supera las expectativas de los ciudadanos, su nivel de satisfacción aumenta, estos hallazgos resaltan la importancia de brindar calidad de atención eficiente que respondan a las necesidades de la población, lo que a su vez contribuye a mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

Ahora bien, se sustenta teóricamente en lo expuesto por Cantos et al. (2019) quienes agregaron que la planificación es un proceso para el establecimiento de objetivos, metas, estrategias y acciones para lograr un propósito específico, además, los elementos principales de cualquier proceso de planificación son las metas y objetivos porque permite instaurar una comprensión clara y específica de lo que se espera lograr, así como el establecimiento de los indicadores necesarios para evaluar el nivel de logro de la meta. Por otra parte, los resultados respaldan la importancia de una planificación adecuada, la implementación de prácticas administrativas eficientes y la mejora continua de los servicios públicos. Estos aspectos son cruciales para proporcionar una atención de calidad y satisfacer efectivamente las necesidades de la población.

El estudio que se discute destaca los resultados en relación con el primer objetivo, estableciendo una correlación fuerte y positiva entre la planificación y la calidad de la atención. Estos resultados demostraron que los profesionales de la gestión del desarrollo social pueden brindar una atención de alta calidad que satisfaga las necesidades de la población objetivo de manera consistente y

equitativa cuando los recursos apropiados están disponibles en el momento apropiado.

Asimismo, en relación al segundo objetivo específico, se pudo constatar una correlación positiva y significativa entre la organización hacia la calidad de atención ($r = 0.819$; $p = 0.00$), lo que llevó a concluir que tanto la dimensión organizacional como la calidad de atención desempeñan un papel crucial en la mejora de la satisfacción del cliente y en el mantenimiento de relaciones sólidas con los usuarios, en efecto, es crucial que las organizaciones apoyen una distribución de actividades que brinde las condiciones necesarias para que sus empleados brinden un servicio de calidad y satisfagan las necesidades de los clientes.

En tanto el estudio de Kalonda & Govender (2021) hallaron que la mayoría de los encuestados estaban insatisfechos con los servicios prestados, citando problemas como la gestión insuficiente de residuos, suministro deficiente de agua, planificación urbana insatisfactoria, malos caminos, mala gobernanza y falta de vivienda. Estos resultados resaltan la necesidad de desarrollar el liderazgo del consejo, capacitar al personal y hacer cumplir las leyes de acumulación de ingresos como medidas para mejorar la calidad de los servicios públicos y, finalmente, la satisfacción de los ciudadanos.

Ahora bien, estos resultados se pueden integrar en lo manifestado por Salguero & García (2018) que la organización implica la definición de roles e igualmente funciones, por consiguiente, asignación de tareas y responsabilidades, creación de sistemas y procedimientos, así como la comunicación y coordinación entre los diversos departamentos del municipio. De igual modo, en lo expuesto por Larico (2022) acerca de la calidad de atención que constituye ser una herramienta estratégica que puede conllevar a la excelencia si se emplea de manera óptima y suficiente hacia una mayor competencia. Por lo tanto, la dimensión organización efectiva es esencial para garantizar el funcionamiento eficiente de los servicios municipales y brindar una atención de calidad a la población.

Según los resultados obtenidos para el segundo objetivo específico, se identificó una correlación significativa y positiva entre la dimensión organizacional y la calidad de atención. Estos hallazgos indican que para mejorar la satisfacción del cliente y mantener relaciones positivas con ellos, las organizaciones deben implementar un sistema de asignación de tareas que brinde a su personal todo lo

necesario para satisfacer las necesidades de la población y ofrecer un servicio de alta calidad.

De igual forma, en respuesta al tercer objetivo específico, se pudo ostentar un vínculo positivo y significativo entre dirección hacia la calidad de atención ($r=0.803$; $p=0.00$) permitiendo concluir que una dirección sólida puede fomentar una cultura laboral positiva, inspirar a los empleados y fomentar su dedicación a la prestación de servicios de alta calidad.

Mientras tanto, el estudio ejecutado por Gendel & Billig (2020) quienes descubrieron que el establecimiento de una relación de cooperación entre el municipio y sus habitantes puede acrecentar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales, por ende, la calidad de vida determina la satisfacción con los servicios, por ende, se destaca la importancia de la calidad de los servicios y el vínculo entre institución con los usuarios.

Además, se sustenta teóricamente en lo expuesto por Salguero & García (2018) dado que sustentan la dirección como un proceso mediante el cual se coordinan y supervisan las actividades y funciones de la institución, es así que se respalda la importancia de una dirección sólida y efectiva en la promoción de una cultura laboral positiva, al igual que la prestación de servicios de alta calidad. De igual manera, Javier et al. (2021) aludieron que el liderazgo en la comunidad confiere ser el proceso mediante el cual el alcalde, entre otros líderes de la administración influyen e inspiran a los distintos miembros de la comunidad y departamentos para trabajar conjuntamente en el plan estratégico municipal. Efectivamente, estos resultados enfatizan la importancia de la calidad de atención y la dirección efectiva en el contexto de la prestación de servicios y la satisfacción de los usuarios.

Los hallazgos en relación al tercer objetivo específico mostraron una fuerte y positiva relación entre la gestión y la calidad de atención. Estos resultados sugirieron que un liderazgo efectivo fomenta un ambiente de trabajo positivo, motivar al personal y alentar su compromiso para brindar servicios de alta calidad. Estos hallazgos enfatizan la importancia de un liderazgo efectivo, un ambiente de trabajo de apoyo y altos estándares de servicio al cliente. Para fomentar la calidad asistencial y garantizar la satisfacción de los usuarios en el ámbito de los servicios municipales, es fundamental una gestión eficaz y un liderazgo inspirador.

Alusivo al cuarto objetivo específico, se pudo ostentar un vínculo positivo y significativo entre control hacia la calidad de atención ($r=0.754$; $p=0.00$) permitiendo descifrar que los trabajadores de gerencia en desarrollo social se enfoquen en fortalecer su control y promover una cultura de servicio de calidad para brindar un mejor apoyo, también satisfacer las necesidades de los beneficiarios y usuarios de los programas que resulta ser fundamental para el éxito de las organizaciones.

Sin embargo, en el estudio de Flores & Delgado (2020) señalaron que la calidad de la atención brindada en el contexto del desarrollo social es deficiente debido a la falta de comprensión, confianza y transparencia de los datos. Asimismo, se menciona que hay un bajo nivel de gestión basada en resultados debido a una planificación y organización inadecuadas, así como a la ausencia del logro de los estándares establecidos. En este sentido, el modelo propuesto busca potenciar y reforzar la gestión orientada a resultados y la excelencia de los servicios ofrecidos.

Por consiguiente, se sustenta teóricamente en lo manifestado por Flavio et al. (2019) quiénes ostentaron que el control implica el cumplimiento de los planes anuales y la revisión y evaluación de diferentes áreas y departamentos, esto tiene como objetivo asegurar que se cumplan las metas establecidas en el plazo previsto y de manera efectiva. Esto implica que los trabajadores de gerencia en desarrollo social deben fortalecer su control y promover una cultura de servicio de calidad para brindar un mejor apoyo a los beneficiarios e igualmente usuarios de los programas.

Estos hallazgos sugieren que, para apoyar y satisfacer mejor las necesidades de los beneficiarios y usuarios de los programas, los profesionales de la gestión del desarrollo social deben concentrarse en fortalecer su control y fomentar una cultura de servicio de calidad. Se cree que esto es crucial para el éxito de una organización. En conclusión, estos hallazgos demuestran la importancia de mantener el control sobre el estándar de atención en el marco del desarrollo social. Para apoyar mejor a los beneficiarios y usuarios del programa, se debe fortalecer el control y promover una cultura de servicio de calidad. Adicionalmente, se enfatiza la importancia de la gestión por resultados y la excelencia en los servicios prestados.

Finalmente, los resultados respecto al objetivo general se descubrió un vínculo relacional significativo y de valor positivo de la gestión administrativa hacia la calidad de atención ($r=0.833$; $p=0.00$) enfatizando que utilizar prácticas de

gestión eficaces para optimizar la disponibilidad de recursos, mejorar las operaciones internas y garantizar que los destinatarios o beneficiarios de los servicios reciban una atención de alta calidad.

No obstante, se discrepa con lo hallado por Huancas et al. (2021), quienes ostentaron que 76.92% de los gobiernos provinciales se encuentran en las primeras etapas de modernización, con una tasa de avance promedio del 23.6%. Por otro lado, el 43.75 por ciento de los usuarios consideró que el nivel de calidad de la atención de salud de los municipios era medio, asimismo, no había conexión entre la gestión pública moderna y la mejora de los servicios al cliente ($p > 0,05$). Mientras tanto, el estudio nacional de Bao et al. (2020) descubrieron un valor significativo de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, respaldando la relación entre ambas variables con un coeficiente de 0.742 y un p valor 0.000. Igualmente, Valverde y Zapata (2018) hallaron un vínculo relacional de connotación significativa y positiva entre las variables gestión administrativa y estándar de atención.

Estos resultados se pueden entender a partir de lo manifestado por, Córdova et al. (2022) quiénes catalogaron a la gestión administrativa como un modelo que dota a las organizaciones de reglas, procesos decisionales, valores y recursos necesarios para la ejecución de sus operaciones, cuyo propósito es asegurar la óptima producción empresarial y las ventajas para los empleados. De la misma manera, Ogiemwonyi et al. (2020) hacia la calidad de atención que conglomeraba una amplia gama de factores, desde la competencia técnica y la capacidad de los diversos profesionales sanitarios o del personal de servicio al cliente hasta la accesibilidad y disponibilidad de los recursos y servicios necesarios, así como la capacidad de los cuidadores para proporcionar un entorno seguro y cómodo para el paciente. Efectivamente, la importancia de utilizar prácticas de gestión eficaces para optimizar los recursos y mejorar las operaciones internas, lo que a su vez contribuye a brindar una atención de alta calidad a los destinatarios o beneficiarios de los servicios.

Estos hallazgos resaltan la importancia de emplear técnicas de gestión eficientes para maximizar la disponibilidad de recursos, mejorar las operaciones internas y garantizar una atención de alta calidad para los destinatarios o beneficiarios de los servicios. Asimismo, utilizar prácticas de gestión eficaces

optimiza recursos y mejora las operaciones internas, lo que contribuye a brindar una atención de alta calidad a los destinatarios o beneficiarios de los servicios.

Por otra parte, en cuanto a la descripción de las fortalezas de la metodología utilizada, una de ellas es que, al utilizar métodos cuantitativos, se busca recopilar datos de manera objetiva y precisa, lo que permite que los resultados sean replicables en estudios posteriores. Al contar con un tamaño de muestra adecuado y utilizar técnicas estadísticas, los resultados obtenidos pueden generalizarse a una población más amplia, lo que aumenta la validez externa de la investigación. La investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de utilizar análisis estadísticos, lo que permite examinar las relaciones entre las variables de interés de manera precisa y obtener conclusiones basadas en evidencia.

La investigación sobre la evaluación de la gestión administrativa y la calidad de atención es relevante en el contexto científico social, ya que contribuye al conocimiento y la comprensión de cómo los procesos de gestión se relacionan con la calidad de los servicios municipales. Estos resultados pueden ser utilizados por los responsables de la toma de decisiones y los profesionales de dichos campos para mejorar la gestión y la calidad de atención, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios y en los resultados obtenidos. Además, al utilizar un enfoque cuantitativo, se busca proporcionar evidencia objetiva y cuantificable, lo que fortalece la base científica de la investigación y su relevancia en el contexto social.

VI. CONCLUSIONES

1. Alusivo al objetivo general, se decretó que cuando se implementan prácticas de gestión eficientes, se pueden optimizar los recursos disponibles, mejorar los procesos internos y garantizar una atención de calidad a los beneficiarios o usuarios del servicio, en efecto, promover una óptima atención a la gestión administrativa contribuye a mejorar la calidad de atención brindada a los beneficiarios y usuarios de los servicios sociales.
2. Se determinó que la planificación adecuada también implica la protección eficiente de recursos humanos, así como financieros, lo que permite optimizar el proceso de prestación de servicios, por tanto, tener los recursos adecuados en el momento apropiado propicia a los trabajadores de gerencia de desarrollo social brindar un servicio de calidad de manera consistente e igualmente satisfacer las necesidades de la población objetivo.
3. Se decretó que tanto la calidad en el servicio como la dimensión organizacional desempeñan un papel importante en el logro de una mayor satisfacción del cliente y en el mantenimiento de relaciones sólidas con los usuarios, por tanto, es fundamental que las organizaciones promuevan una distribución de actividades que brinden las condiciones adecuadas para que sus trabajadores puedan ofrecer un servicio de calidad, asimismo, atienda las necesidades de los clientes.
4. Se instituyó que una dirección sólida puede crear un clima organizacional favorable, asimismo, motivar a los trabajadores e igualmente fomentar su compromiso con la prestación de un servicio de calidad. Asimismo, un enfoque en la calidad del servicio puede generar satisfacción, asimismo, lealtad en los beneficiarios o usuarios de los programas y políticas de desarrollo social.
5. Se determinó que los trabajadores de gerencia en desarrollo social se enfoquen en fortalecer su control y promover una cultura de servicio de calidad para brindar un mejor apoyo, también satisfacer las necesidades de los beneficiarios y usuarios de los programas que resulta ser fundamental para el éxito de las organizaciones.

VII. RECOMENDACIONES

1. Coordinación permanente entre la Gerencia de Desarrollo Social y la Oficina de Gestión de Recursos Humanos para elaborar un programa de capacitación y actualización profesional permanente considerando para ello, temas relacionados como la gestión administrativa, planificación, manejo de recursos, gestión del tiempo y toma de decisiones; para fortalecer sus habilidades y conocimientos y desempeñar eficientemente sus funciones, minimizando las acciones burocráticas.
2. El personal de la Gerencia de Desarrollo Social podría apoyarse en herramientas virtuales como calendarios, diagramas de Gantt o algún software de gestión de proyectos, que les facilite la planificación de diversas actividades, con la respectiva asignación de recursos humanos y financieros; así mismo se pueda hacer el seguimiento y evaluación respectiva de las actividades; aprovechando las fortalezas del personal y promover el trabajo colegiado que faciliten la interacción y el intercambio de ideas
3. La Gerencia de Desarrollo Social en coordinación con la Oficina de Gestión de Recursos Humanos deberían dar a conocer el Clasificador de Cargos o el Clasificador de Perfiles y Puestos Institucional donde se detallan los roles y responsabilidades del equipo para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la gerencia, promoviendo una cultura de comunicación horizontal.
4. La Gerencia de Desarrollo Social debería aplicar un estilo de liderazgo participativo, que involucre a los trabajadores en la toma de decisiones y promueva el trabajo colaborativo, aprovechando las fortalezas de su personal, todo esto con la finalidad de mejorar la gestión y la calidad de atención a los usuarios.
5. En la actual coyuntura, sería importante que la Gerencia de Desarrollo Social, implementen de manera progresiva el uso de herramientas tecnológicas, que faciliten el control y la gestión de la calidad. Por ende, los trabajadores de la gerencia puedan estar al tanto de sus actividades y resultados, esto podría repercutir en la mejora del servicio a brindar al usuario.

REFERENCIAS

- Aliaga, S. & Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *NNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Álvarez, L. (2018). *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio de la Municipalidad de Santa Anita Lima 2017*. [Tesis de doctorado. Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19489>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. Arequipa: Biblioteca Nacional del Perú. https://www.researchgate.net/publication/350072286_TECNICAS_E_INSTRUMENTOS_DE_INVESTIGACION_CIENTIIFICA/link/604f8431458515e8344a4467/download
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. & Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIIFICA.pdf>
- Bao, C., Marcelo, M., Gutiérrez, M., Bardales, R., Corcino, F. & Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco- Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104-114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>

- Barrera, A. & Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Gobierno y Gestión pública*, 5(1), 91-110. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145>
- Caballero, E., Choquehuanca, C., Gonzales, S. & Valenzuela, A. (2022). Quality of the municipal service and satisfaction of the citizens of Piura 2021. *Llamkasun*, 3(1), 90-103. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>
- Cantos, M., Figueroa, M. & Parrales, S. (2019). Planificación estratégica y gestión administrativa en microempresas. *CIENCIAMATRIA*, 5(9), 623-635. <http://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/246>
- Carrión, G., Carrión, G., Salcedo, P. & Fuentes, D. (2022). Influencia de factores interculturales en la gestión administrativa del sector público. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 26(114), 192-202. doi:<https://doi.org/10.47460/uct.v26i114.604>
- Castro, A., Parra, E. & Arango, I. (2020). Glosario para metodología de la investigación. *Working Paper ESACE*, 1(8), 1-38. https://www.academia.edu/42690702/Glosario_para_metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n
- Chen, D., Wang, Y. & Gao, W. (2020). No-reference image quality assessment: An attention driven approach. *IEEE Transactions on Image Processing*, 29, 6496-6506. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9088237/>
- Concha, C. (2022). *Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, 2022*. [Tesis de maestría. Universidad César

Vallejo].

Repositorio

UCV

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97231>

Córdova, J., García, N., Puicón, V. & Merino, M. (2022). Administrative management during covid19 in the collaborators of the municipalities in Peru. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVIII(3), 294-305.

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0->

85135054041&doi=10.31876%2frcs.v28i3.38475&partnerID=40&md5=141f4f87df33f5a3a230e2d1ebcf02db

Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S. & Valenzuela, A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 97-209. 10.47797/llamkasun.v3i1.100

Culqui, M. (2022). *Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén*. [Tesis de doctorado.

Universidad César Vallejo].

Repositorio

UCV

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78727>

Dejen, B. (2019). El impacto de la prestación de servicios públicos de calidad en la satisfacción del cliente en la administración de la ciudad de Bahir Dar: El caso de Ginbot 20 Sub-cit. *International Journal of Public Administration*, 43(7), 1-12. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1644520>

Espinoza, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. Horizonte empresarial. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425-437.

<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>

Fabián, P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020*. [Tesis de maestría. Universidad

Cesar

Vallejo].

Repositorio

UCV

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_9474a07c38a0d56bf2121181a336c6ba

Flavio, F., Espinoza, R., Ramos, O. & Agama, G. (2021). Gestión administrativa, liderazgo en el Programa Presupuestal 068 sector Salud, 2020. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 5(1), 92-112. <https://doi.org/10.37956/jbes.v5i1.163>

Flores, C. & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150

Gemechu, A. (2019). The impact of service quality on customer satisfaction: A case study on nekemte municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4(1), 14-25. <https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>

Gendel, H. & Billig, M. (2020). Increasing citizen satisfaction with municipal services: the function of intangible factors. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*(18), 1-16. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12208-020-00267-y>

Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C. & Núñez, J. (2022). Analysis of the administrative management and quality of the emergency service of the San Rafael de Esmeraldas Type C Center 2020. *CURRENT AFFAIRS IN HEALTH SCIENCES II*, 3(5). <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/446>

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta* (Primera ed.). México: McGraw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

- Himanshu, J. (2022). Interrogating the resurgence of administrative state: ideas and state capacity. *International Journal of Public Sector Management*, 35(4), 513-529. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPSM-07-2021-0172/full/html>
- Huanca, J., Zela, C., Morales, C. & Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del conocimiento*, 6(1), 479-498. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2159>
- Javier, F., Gálvez, R., Huamán, O. & Pompeyo, G. (2021). Gestión administrativa, liderazgo en el Programa Presupuestal 068 sector Salud, 2020. *Journal of business and entrepreneurial studie*, 5(1), 92-112. <http://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/163>
- Kalonda, J. & Govender, K. (2021). Factors affecting municipal service delivery: A case study of Katima Mulilo Town Council, Namibia. *African Journal of Public Affairs*, 12(2), 1-26. https://journals.co.za/doi/abs/10.10520/ejc-ajpa_v12_n2_a2
- Kurti, S., Dollani, P. & Kalaja, R. (2022). Managing Public Hospital Care Quality through a Patient-Centered Approach: Evidence from a Balkan Country. *Universal Journal of Public Health*, 10(6), 633-641. <https://doi.org/10.13189/ujph.2022.100611>
- Larico, B. (2022). Calidad del servicio en restaurantes de Cañete – Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 556-571. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38078/42067>

- Lewis, D. (2019). Deconstructing the Administrative State. *The Journal of Politics*, 81(3), 767-789. <https://www.journals.uchicago.edu/doi/pdf/10.1086/703443>
- Lima, A., Diniz, G. & Dos Santos, J. (2018). Do Brazilian municipalities have the technical capacity to implement solid waste management at the local level? *Journal of Cleaner Production*(188), 378-386. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.03.311>
- Martínez San Miguel, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=solucion+de+problemas+calidad+de+atencion+en+la+municipalidad&btnG=#d=gs_cit&t=1682723280110&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AOo3VYCwDoPkj%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D3%26hl%3Des
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ogiemwonyi, O., Harun, A., Rahman, A., Alam, M. & Hamawandy, N. (2020). The relationship between service quality dimensions and customer satisfaction towards hypermarket in Malaysia. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(5), 2062-2071. https://www.researchgate.net/profile/Nawzad-Hamawandy/publication/349396165_The_Relationship_between_Service_Quality_Dimensions_and_Customer_Satisfaction_towards_Hypermarket_in

[_Malaysia/links/602e489492851c4ed57c6b80/The-Relationship-between-Service-Quali](#)

- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J. & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(11113), 1-24. doi:doi:10.3390/su11041113
- Panchana, N., Diaz, K., & Canalias, S. (2023). The arbitration clause in administrative proceedings. *Journal of Business and entrepreneurial*, 7(1), 56-71.
<https://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/324/712>
- Prasad, B. & Kumar, A. (2022). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy & Governance Review*, 6(1), 78-89.
<https://doi.org/10.30589/pgr.v6i1.470>
- Quah, B., Mohd, B., Nurhanisah, H., Fatin, N. & Mohd, B. (2021). A Review Of The Management Theory For Special Education Task Load Perspective. Turkish. *Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(11), 5234-5238. <https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/6739/5555>
- Ramakrishna, N. (2019). Henry fayol's principles of management and it's applicability in contract staffing. *nternational Journal of Management, IT and Engineering*, 9(3), 168-182.
<https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:ijmie&volume=9&issue=3&article=014>
- Rivasplata, Z. (2021). *Calidad de atención y su relación satisfacción en usuarios del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe–2020*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55777>

- Ruíz, R. & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Salguero, N. & García, C. (2018). Gestión Administrativa Eficiente. *Polo del Conocimiento*, 3(9), 331-342.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/923>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manuel de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en%02investigacion.pdf>
- Tananta, C. & Bardales, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240.
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150>
- Torres, J. & Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1294-1316.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>
- Universidad César Vallejo. (2017). *RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0126-2017/UCV*. Universidad César Vallejo, Lima.
<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (Quinta ed.). Lima, Perú: San Marcos.

- <https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-Para-Elaborar-Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza>
- Valverde, M. & Zapata, G. (2018). *Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38715/Valverde_QMH-Zapata_CGK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, K. & Farje, J. (2021). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60-66. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>
- Velázquez, J., Alonso, R. & Romero, J. (2020). Effect of administrative management for the development of university competencies in Engineering students Campus Amazcala. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 7(12), 551-564. <https://drive.google.com/file/d/1isW2PNwOKtLmg0armjWk0bFZ3tUbdQQO/view>
- Zoilboev, J. (2022). Philosophical Views of Farabi and Biruni on Administrative Management and Modern Uzbekistan. *International Journal of Early Childhood Special Education*, 14(5), 5483-5488. <https://web.s.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=sit e&authtype=crawler&jrnl=13085581&AN=162695540&h=4MexCN0Pp%2f%2fGmZG%2bJWrVlvEdihr%2fpu3N%2fCw8w3E7JlcfbExXaE%2bf%2bBX TQ8HVueL0ENpA3faHkxpJcH7jGWgFXg%3d%3d&crl=c&resultNs=Admin WebAuth&>

Zygiaris , S., Hameed, Z., Ayidh, M. & Ur, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13(4), 1-9.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2022.842141/full>

ANEXOS.

Anexo N° 01. Matriz de Operacionalización de variables

Título: Gestión administrativa y calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Variable 01: Gestión administrativa	Se refiere al conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y operaciones de una organización (Barrera & Ysuiza, 2018).	De manera operacional la gestión administrativa se compone de cuatro aspectos que son la planificación, organización la dirección y el control necesario (Asca et al., 2021).	Planificación	Metas y objetivos Determinación de recursos Organigrama	Ordinal - Likert
			Organización	Distribución de actividades Distribución de recursos humanos Comunicación interna	
			Dirección	Liderazgo Capacitaciones internas Cumplimiento de planes anuales Evaluación de resultados	
			Control	Compromiso de las funciones encomendadas	
Variable 02: Calidad de atención	Se refiere a la forma en que se atiende y se trata a los ciudadanos que acuden a la municipalidad para solicitar servicios o resolver problemas y debe estar centrada en el ciudadano, ofreciendo un trato cordial y respetuoso, atendiendo de manera efectiva y oportuna sus solicitudes y brindando información clara y precisa (Concha et al., 2022).	De manera operacional se define mediante los cinco componentes de la medición de la calidad de una atención (Servqual) que son la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad que se puede observar y percibir al momento de recibir un servicio (Huanca et al., 2022)	Confiabilidad	Facilidad de resolver problemas. Solución a dudas y reclamos en corto tiempo.	Ordinal - Likert
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera para prestaciones de servicios. Confianza en la adquisición de servicios	
			Seguridad	Eficiencia de los trabajadores Seguimiento y apoyo a usuarios	
			Empatía	Horarios adecuados	
			Tangibilidad	Características de las instalaciones Apariencia de los empleados	

Anexo N° 02. Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Tipo/Enfoque/Diseño/Nivel/	Técnica/Instrumento	
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el área usuaria en la gerencia de desarrollo Social en una municipalidad provincial de Jaén?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el área usuaria en la gerencia de desarrollo Social en una municipalidad provincial de Jaén.</p>	<p>Hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad de atención en el área usuaria en la Gerencia de Desarrollo Social en una Municipalidad Provincial de Jaén.</p>				<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Método estadístico: Análisis descriptivo e inferencial</p>
<p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de atención en el área usuaria en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén?</p>	<p>Objetivos específicos: OE1: Hallar la relación entre la planificación y la calidad de atención en el área usuaria en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén.</p>	<p>Hipótesis específicas: HE1: Existe relación significativa entre la planificación y la calidad de atención en el área usuaria en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén.</p>	<p>Variable 01: Gestión administrativa</p>	<p>Población 49 servidores públicos</p>			

PE2: ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de atención en el área usuaria en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén?

PE3: ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de atención en el área usuaria en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén?

PE4: ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de atención en el área usuaria en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén?

OE2: Identificar la relación entre la organización y la calidad de atención en el área usuaria en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén.

OE3: Establecer la relación entre la dirección y la calidad de atención en el área usuaria en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén.

OE4: Hallar la relación entre el control y la calidad de atención en el área usuaria en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén.

HE2: Existe relación significativa entre la organización y la calidad de atención en el área usuaria en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén.

HE3: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de atención en el área usuaria en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén.

HE4: Existe relación significativa entre el control y la calidad de atención en el área usuaria en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén.

Muestra:
49 servidores públicos (No probabilístico).

Calidad de atención

Anexo No 3. Instrumentos

Cuestionario de gestión administrativa

Estimado colaborador, sería de gran ayuda que me apoye con el desarrollo de los presentes cuestionarios relacionado con la investigación sobre Gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén.

Instrucciones:

Marca con un aspa (X) en los casilleros de la derecha de cada afirmación, teniendo en cuenta la siguiente escala.

Calificación	1	2	3	4	5
Escala de medición	Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Indiferente (I)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)

Variable1: Gestión administrativa		Escala valorativa				
Dimensiones/Ítems		TD 1	D 2	I 3	A 4	TA 5
N°	D1: Planificación					
1	La gerencia de desarrollo social tiene metas y objetivos claramente definidos.					
2	Las metas y objetivos son planificados con la participación de las diferentes subgerencias de esta unidad orgánica.					
3	Los trabajadores conocen los objetivos institucionales y metas a ser alcanzados.					
4	Los recursos asignados a la gerencia de desarrollo social son suficientes para alcanzar sus objetivos.					
5	la gerencia de desarrollo social cuenta con los recursos humanos adecuados para llevar a cabo sus proyectos y planes estratégicos.					
6	El proceso para la asignación de recursos es eficiente y oportuno.					
D2: Organización						
7	La gerencia de desarrollo social cuenta con una estructura organizativa adecuada.					
8	El organigrama institucional facilita la comunicación y la toma de decisiones entre los diferentes niveles y áreas de la organización.					
9	La distribución de actividades es efectiva para alcanzar los objetivos y metas establecidos.					

10	La distribución de funciones ha permitido una asignación equitativa y eficiente de recursos y responsabilidades.					
11	La gerencia de desarrollo social cuenta con personal idóneo que coadyuven a la ejecución de diversas actividades previstas.					
12	El personal de la gerencia de desarrollo social cuenta con las habilidades y capacidades individuales necesarias para lograr las metas y objetivos institucionales.					
D3: Dirección						
13	Recibe usted información sobre los cambios y actualizaciones en los proyectos y planes de la municipalidad cuando estos se producen.					
14	Tiene facilidad de comunicar sus ideas y sugerencias a sus superiores de manera efectiva y oportuna.					
15	Su superior directo promueve un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.					
16	Considera que su superior directo es un modelo a seguir en cuanto a ética y valores.					
17	Reconoce que su superior directo reconoce y valora sus contribuciones al trabajo en equipo.					
18	Las capacitaciones internas ofrecidas en la municipalidad son relevantes y útiles para su trabajo.					
19	Considera que las capacitaciones internas ofrecidas en la municipalidad son adecuadas para mejorar el liderazgo al interior de cada equipo de trabajo.					
20	Considera que las capacitaciones internas ofrecidas en la municipalidad son suficientes para mejorar su nivel de comunicación y escucha activa.					
D4: Control						
21	Se revisan y actualizan los planes anuales en la gerencia de desarrollo social.					
22	Los planes anuales establecidos por la gerencia de desarrollo son realistas y alcanzables.					
23	Su área de trabajo recibe información sobre el progreso y cumplimiento de los planes anuales de la gerencia de desarrollo social.					
24	Los resultados de las evaluaciones son relevantes y útiles para la toma de decisiones en la gerencia de desarrollo social.					
25	Los resultados de las evaluaciones permiten analizar la calidad y la eficacia de los programas y proyectos de la gerencia de desarrollo social.					

Cuestionario de calidad de servicio

Estimado colaborador, sería de gran ayuda que me apoye con el desarrollo de los presentes cuestionarios relacionado con la investigación sobre Gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén.

Instrucciones:

Marca con un aspa (X) en los casilleros de la derecha de cada afirmación, teniendo en cuenta la siguiente escala.

Calificación	1	2	3	4	5
Escala de medición	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable2: Calidad de servicio		Escala valorativa				
Dimensiones/Ítems		TD 1	D 2	I 3	A 4	TA 5
N°	D1: Confiabilidad					
1	Usted tiene las habilidades y conocimientos necesarios para cumplir con las funciones encomendadas.					
2	Usted está comprometido con la misión y visión de la municipalidad.					
3	Tienes suficiente autonomía para tomar decisiones y resolver problemas en su área de trabajo					
4	De igual modo, tienes acceso a la información y recursos necesarios para resolver problemas en su área de trabajo.					
D2: Capacidad de resultados						
5	Informas a los usuarios sobre el estado situacional de su requerimiento de manera clara y oportuna.					
6	Los usuarios tienen acceso a la información para presentar sus dudas y reclamos con facilidad a la gerencia de desarrollo social.					
7	La municipalidad ofrece un sistema integrado para la presentación de dudas y reclamos para los usuarios					
8	Usted considera que cuenta con la capacitación y recursos para brindar prestaciones de servicios de manera oportuna.					
9	La gerencia de desarrollo social tiene suficientes recursos y personal para garantizar tiempos de espera razonables para las prestaciones de servicios.					
D3: Seguridad						

10	Usted brinda servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios.					
11	La gerencia de desarrollo social es transparente en la información que otorga sobre los servicios que ofrece.					
12	La gerencia de desarrollo social tiene suficiente capacidad para atender la demanda de servicios de manera efectiva.					
13	Es usted eficiente en sus labores.					
14	La gerencia de desarrollo social ofrece incentivos y reconocimientos para promover la eficiencia y productividad de sus trabajadores.					
D4: Empatía						
15	La gerencia de desarrollo social tiene suficientes recursos para brindar apoyo y seguimiento a los usuarios.					
16	La gerencia de desarrollo social ofrece diversas opciones de comunicación y canales de retroalimentación para los usuarios que requieren seguimiento y apoyo.					
17	Los horarios de atención establecidos son suficiente para la atención de los usuarios.					
18	Usted cumple con los horarios establecidos por la administración.					
D4: Tangibilidad						
19	Los ambientes y espacios físicos de la gerencia de desarrollo social siempre están limpios, cómodos y atractivos para la atención al usuario.					
20	La gerencia de desarrollo social cuenta con equipos tecnológicos modernos que ayudan a mejorar la calidad de atención.					
21	Usted mantiene un buen trato hacia el usuario.					
22	La buena presencia de los empleados de la gerencia de desarrollo social genera un impacto positivo en la calidad de los servicios que ofrecen.					
23	Usted se muestra empático y asertivo con los diferentes usuarios sin importar su condición social, raza y/o sexo.					

Anexo N° 4. Matrices de evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Moisés Eugenio Córdova Ortiz
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública Docencia Universitaria (dictado de los cursos de metodología de estudios universitarios y metodología de investigación científica) Docencia EBR
Institución donde labora:	Municipalidad provincial de Jaén
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario para medir la gestión administrativa y la calidad de atención en una municipalidad provincial de Jaén
Autor(a):	Sanchez Monteza, Stefany
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Individual

Tiempo de aplicación:	15-20 minutos
Ámbito de aplicación:	Colectivo
Significación:	Escala ordinal, mediante 4 y 5 dimensiones de cada variable con sus respectivos indicadores.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Gestión administrativa	Planificación	La planificación es un proceso para el establecimiento de objetivos, metas, estrategias y acciones para lograr un propósito específico (Cantos et al., 2019).	Ordinal, tipo Likert, de 1-5.
	Organización	Es un proceso mediante el cual se establece una estructura y un orden en las actividades y funciones de la institución gubernamental encargada de la administración del municipio. Esto implica la definición de roles y funciones, la asignación de tareas y responsabilidades, la creación de sistemas y procedimientos, así como la comunicación y coordinación entre los diversos departamentos y áreas del municipio (Salguero & García, 2018).	Ordinal, tipo Likert, de 1-5.
	Dirección	Proceso mediante el cual se coordinan y supervisan las actividades y funciones de la institución (Salguero & García, 2018)	Ordinal, tipo Likert de 1-5.
	Control	Proceso que posibilita examinar el logro de los objetivos planificadores dentro del plan municipal, con el propósito de tomar las	Ordinal, tipo Likert, de 1-5

		acciones correctivas necesarias y asegurar una gestión eficiente y efectiva del municipio, esta es una llave clave para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas, así como, para asegurar el uso adecuado y eficiente de los recursos públicos (Salguero & García, 2018)	
Calidad de atención	Confiabilidad	Es la competencia para realizar la prestación de los servicios de manera consistente, confiable y satisfactoria a los clientes o usuarios se conoce como la primera dimensión. Es crucial para garantizar la satisfacción y el bienestar general de la población, así como asegurar que los servicios y programas que se brindan estén de acuerdo con sus necesidades y expectativas (Álvarez, 2018)	Ordinal, tipo Likert, de 1-5
	Capacidad de respuesta	Es la disposición de la administración municipal para atender oportunamente las demandas de la ciudadanía; es así que, el municipio debe estar preparado para reaccionar con rapidez y eficacia a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos (Álvarez, 2018)	Ordinal, tipo Likert, de 1-5
	Seguridad	Va en función de la protección de la información financiera y personal de los clientes, la garantía de que las prestaciones ejecutan los estándares de seguridad necesarios y la capacidad de mitigar riesgos son ejemplos de la tercera dimensión de la seguridad en la calidad de la atención. Estos aspectos son los que dan a los	Ordinal, tipo Likert, de 1-5

		ciudadanos una sensación de seguridad y privacidad cuando utilizan los servicios municipales (Ruíz & Delgado, 2020)	
	Empatía	Es la capacidad de los funcionarios públicos para comprender y dar respuestas a los requerimientos de la comunidad de manera equitativa y atenta. Esto exige que se pongan en el papel de los ciudadanos, escuchen sus inquietudes, demuestren interés y comprensión, y lo traten con respeto y amabilidad (Rivasplata, 2021).	Ordinal, tipo Likert, de 1-5
	Tangibilidad	Es la capacidad de los usuarios para percibir los servicios públicos municipales de manera física, visual y concreta, incluyendo aspectos como la apariencia física de las instalaciones, la limpieza, la organización y la accesibilidad de los servicios, se denomina quinta dimensión de la tangibilidad, también puede incluir la calidad y mantenimiento de los equipos y herramientas utilizados para llevar a cabo las prestaciones (Huanca et al., 2021)	Ordinal, tipo Likert, de 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén, elaborado por Sánchez Monteza, Stefany en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

13	Recibe usted información sobre los cambios y actualizaciones en los proyectos y planes de la municipalidad cuando estos se producen.				X				X				X	
14	Tiene facilidad de comunicar sus ideas y sugerencias a sus superiores de manera efectiva y oportuna.				X				X				X	
15	Su superior directo promueve un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.				X				X				X	
16	Considera que su superior directo es un modelo a seguir en cuanto a ética y valores.				X				X				X	
17	Reconoce que su superior directo reconoce y valora sus contribuciones al trabajo en equipo.				X				X				X	
18	Las capacitaciones internas ofrecidas en la municipalidad son relevantes y útiles para su trabajo.				X				X				X	
19	Considera que las capacitaciones internas ofrecidas en la municipalidad son adecuadas para mejorar el liderazgo al interior de cada equipo de trabajo.				X				X				X	
20	Considera que las capacitaciones internas ofrecidas en la municipalidad son suficientes para mejorar su nivel de comunicación y escucha activa.				X				X				X	
	D4: CONTROL													
21	Se revisan y actualizan los planes anuales en la gerencia de desarrollo social.				X				X				X	
22	Los planes anuales establecidos por la gerencia de desarrollo son realistas y alcanzables.				X				X				X	
23	Su área de trabajo recibe información sobre el progreso y cumplimiento de los planes anuales de la gerencia de desarrollo social.				X				X				X	
24	Los resultados de las evaluaciones son relevantes y útiles para la toma de decisiones en la gerencia de desarrollo social.				X				X				X	
25	Los resultados de las evaluaciones permiten analizar la calidad y la eficacia de los programas y proyectos de la gerencia de desarrollo social.				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Moisés Eugenio Córdova Ortiz **DNI:** 07969786

Especialidad del validador (a): MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

14 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido



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

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Claridad1				Coherencia2				Relevancia3				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	D1: CONFIABILIDAD													
01	Usted tiene las habilidades y conocimientos necesarios para cumplir con las funciones encomendadas.				X				X				X	
02	Usted está comprometido con la misión y visión de la municipalidad.				X				X				X	
03	Tienes suficiente autonomía para tomar decisiones y resolver problemas en su área de trabajo				X				X				X	
04	De igual modo, tienes acceso a la información y recursos necesarios para resolver problemas en su área de trabajo.				X				X				X	
	D2: CAPACIDAD DE RESULTADOS													
05	Informas a los usuarios sobre el estado situacional de su requerimiento de manera clara y oportuna.				X				X				X	
06	Los usuarios tienen acceso a la información para presentar sus dudas y reclamos con facilidad a la gerencia de desarrollo social.				X				X				X	
07	La municipalidad ofrece un sistema integrado para la presentación de dudas y reclamos para los usuarios				X				X				X	
08	Usted considera que cuenta con la capacitación y recursos para brindar prestaciones de servicios de manera oportuna.				x				x				x	

09	La gerencia de desarrollo social tiene suficientes recursos y personal para garantizar tiempos de espera razonables para las prestaciones de servicios.				x					x					x	
D3: SEGURIDAD																
10	Usted brinda servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios.				X					X					X	
11	La gerencia de desarrollo social es transparente en la información que otorga sobre los servicios que ofrece.				X					X					X	
12	La gerencia de desarrollo social tiene suficiente capacidad para atender la demanda de servicios de manera efectiva.				x					x					x	
13	Es usted eficiente en sus labores.				x					x					x	
14	La gerencia de desarrollo social ofrece incentivos y reconocimientos para promover la eficiencia y productividad de sus trabajadores.				x					x					x	
D4: EMPATÍA																
15	La gerencia de desarrollo social tiene suficientes recursos para brindar apoyo y seguimiento a los usuarios.				X					X					X	
16	La gerencia de desarrollo social ofrece diversas opciones de comunicación y canales de retroalimentación para los usuarios que requieren seguimiento y apoyo.				X					X					X	
17	Los horarios de atención establecidos son suficiente para la atención de los usuarios.				X					X					X	
18	Usted cumple con los horarios establecidos por la administración.				X					X					X	

D5: TANGIBILIDAD															
19	Los ambientes y espacios físicos de la gerencia de desarrollo social siempre están limpios, cómodos y atractivos para la atención al usuario.				X					X				X	
20	La gerencia de desarrollo social cuenta con equipos tecnológicos modernos que ayudan a mejorar la calidad de atención.				X					X				X	
21	Usted mantiene un buen trato hacia el usuario.				X					X				X	
22	La buena presencia de los empleados de la gerencia de desarrollo social genera un impacto positivo en la calidad de los servicios que ofrecen.				X					X				X	
23	Usted se muestra empático y asertivo con los diferentes usuarios sin importar su condición social, raza y/o sexo.				X					X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Moisés Eugenio Córdova Ortiz **DNI:** 07969786

Especialidad del validador (a): MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

2Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

3Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

14 de junio de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. P. Pardo', written in a cursive style. The signature is positioned above a horizontal dashed line.

Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa(e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos deja constancia que la información contenida en este documento es consecuencia de la evaluación del expediente de reconocimiento que dio origen a la resolución que se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CORDOVA ORTIZ**
Nombres **MOISES EUGENIO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **07969786**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**
Rector (E) **CÉSAR ANTONIO BUENDÍA ROMERO**
Secretaría General **CARLA MARÍA BIO GAIDOLFI**
Director De Escuela De Posgrado (E) **JUAN CARLOS PERALTA VERA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACION PUBLICA**
Fecha de Expedición **13/03/18**
Resolución/Acta **033-2018-UCSS-CU/R**
Diploma **UCSS003946**

OP 000000204186



CÓDIGO VIRTUAL 0000131099

Santiago de Surco, 13 de Setiembre de 2018

JULIA DEL PILAR ALARCON VILLÓN
JEFA (E)
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

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

Firma mecánica al amparo del numeral 4.4 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y de los artículos 141° y 141°-A del Código Civil.

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

(**) Tiene una vigencia de 180 días calendario que vence el 12 de Marzo de 2019

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Luis Rafael Tinedo Saavedra
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública Docencia Universitaria Negocios
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Jaén
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Artículos científicos Minimización de la penalidad generada por los retrasos en la entrega de proyectos mediante un modelo de programación lineal entera.

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario para medir la gestión administrativa y la calidad de atención en una municipalidad provincial de Jaén
Autor(a):	Sanchez Monteza, Stefany
Procedencia:	Autoría propia

Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15-20 minutos
Ámbito de aplicación:	Colectivo
Significación:	Escala ordinal, mediante 4 y 5 dimensiones de cada variable con sus respectivos indicadores.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Gestión administrativa	Planificación	La planificación es un proceso para el establecimiento de objetivos, metas, estrategias y acciones para lograr un propósito específico (Cantos et al., 2019).	Ordinal, tipo Likert, de 1-5.
	Organización	Es un proceso mediante el cual se establece una estructura y un orden en las actividades y funciones de la institución gubernamental encargada de la administración del municipio. Esto implica la definición de roles y funciones, la asignación de tareas y responsabilidades, la creación de sistemas y procedimientos, así como la comunicación y coordinación entre los diversos departamentos y áreas del municipio (Salguero & García, 2018).	Ordinal, tipo Likert, de 1-5.
	Dirección	Proceso mediante el cual se coordinan y supervisan las actividades y funciones de la institución (Salguero & García, 2018)	Ordinal, tipo Likert de 1-5.
	Control	Proceso que posibilita examinar el logro de los objetivos planificadores dentro del plan municipal, con el propósito de tomar las acciones correctivas necesarias y asegurar una gestión	Ordinal, tipo Likert, de 1-5

		eficiente y efectiva del municipio, esta es una llave clave para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas, así como, para asegurar el uso adecuado y eficiente de los recursos públicos (Salguero & García, 2018)	
Calidad de atención	Confiabilidad	Es la competencia para realizar la prestación de los servicios de manera consistente, confiable y satisfactoria a los clientes o usuarios se conoce como la primera dimensión. Es crucial para garantizar la satisfacción y el bienestar general de la población, así como asegurar que los servicios y programas que se brindan estén de acuerdo con sus necesidades y expectativas (Álvarez, 2018)	Ordinal, tipo Likert, de 1-5
	Capacidad de respuesta	Es la disposición de la administración municipal para atender oportunamente las demandas de la ciudadanía; es así que, el municipio debe estar preparado para reaccionar con rapidez y eficacia a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos (Álvarez, 2018)	Ordinal, tipo Likert, de 1-5
	Seguridad	Va en función de la protección de la información financiera y personal de los clientes, la garantía de que las prestaciones ejecutan los estándares de seguridad necesarios y la capacidad de mitigar riesgos son ejemplos de la tercera dimensión de la seguridad en la calidad de la atención. Estos aspectos son los que dan a los ciudadanos una sensación de seguridad y privacidad cuando utilizan los servicios municipales (Ruíz & Delgado, 2020)	Ordinal, tipo Likert, de 1-5
	Empatía	Es la capacidad de los funcionarios públicos para comprender y dar respuestas a los requerimientos de la comunidad de manera equitativa y	Ordinal, tipo Likert, de 1-5

		atenta. Esto exige que se pongan en el papel de los ciudadanos, escuchen sus inquietudes, demuestren interés y comprensión, y lo traten con respeto y amabilidad (Rivasplata, 2021).	
	Tangibilidad	Es la capacidad de los usuarios para percibir los servicios públicos municipales de manera física, visual y concreta, incluyendo aspectos como la apariencia física de las instalaciones, la limpieza, la organización y la accesibilidad de los servicios, se denomina quinta dimensión de la tangibilidad, también puede incluir la calidad y mantenimiento de los equipos y herramientas utilizados para llevar a cabo las prestaciones (Huanca et al., 2021)	Ordinal, tipo Likert, de 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén, elaborado por Sánchez Monteza, Stefany en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	D1: PLANIFICACIÓN													
01	La gerencia de desarrollo social tiene metas y objetivos claramente definidos.				X				X				X	
02	Las metas y objetivos son planificados con la participación de las diferentes subgerencias de esta unidad orgánica.				X				X				X	
03	Los trabajadores conocen los objetivos institucionales y metas a ser alcanzados.				X				X				X	
04	Los recursos asignados a la gerencia de desarrollo social son suficientes para alcanzar sus objetivos.				X				X				X	
05	La gerencia de desarrollo social cuenta con los recursos humanos adecuados para llevar a cabo sus proyectos y planes estratégicos.				X				X				X	
06	El proceso para la asignación de recursos es eficiente y oportuno.				X				X				X	
	D2: ORGANIZACIÓN													
07	La gerencia de desarrollo social cuenta con una estructura organizativa adecuada.				X				X				X	
08	El organigrama institucional facilita la comunicación y la toma de decisiones entre los diferentes niveles y áreas de la organización.				X				X				X	

09	La distribución de actividades es efectiva para alcanzar los objetivos y metas establecidos.				X				X				X	
10	La distribución de funciones ha permitido una asignación equitativa y eficiente de recursos y responsabilidades.				X				X				X	
11	La gerencia de desarrollo social cuenta con personal idóneo que coadyuven a la ejecución de diversas actividades previstas.				X				X				X	
12	El personal de la gerencia de desarrollo social cuenta con las habilidades y capacidades individuales necesarias para lograr las metas y objetivos institucionales.				X				X				X	
D3: DIRECCIÓN														
13	Recibe usted información sobre los cambios y actualizaciones en los proyectos y planes de la municipalidad cuando estos se producen.				X				X				X	
14	Tiene facilidad de comunicar sus ideas y sugerencias a sus superiores de manera efectiva y oportuna.				X				X				X	
15	Su superior directo promueve un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.				X				X				X	
16	Considera que su superior directo es un modelo a seguir en cuanto a ética y valores.				X				X				X	
17	Reconoce que su superior directo reconoce y valora sus contribuciones al trabajo en equipo.				X				X				X	

18	Las capacitaciones internas ofrecidas en la municipalidad son relevantes y útiles para su trabajo.				X				X				X	
19	Considera que las capacitaciones internas ofrecidas en la municipalidad son adecuadas para mejorar el liderazgo al interior de cada equipo de trabajo.				X				X				X	
20	Considera que las capacitaciones internas ofrecidas en la municipalidad son suficientes para mejorar su nivel de comunicación y escucha activa.				X				X				X	
	D4: CONTROL													
21	Se revisan y actualizan los planes anuales en la gerencia de desarrollo social.				X				X				X	
22	Los planes anuales establecidos por la gerencia de desarrollo son realistas y alcanzables.				X				X				X	
23	Su área de trabajo recibe información sobre el progreso y cumplimiento de los planes anuales de la gerencia de desarrollo social.				X				X				X	
24	Los resultados de las evaluaciones son relevantes y útiles para la toma de decisiones en la gerencia de desarrollo social.				X				X				X	
25	Los resultados de las evaluaciones permiten analizar la calidad y la eficacia de los programas y proyectos de la gerencia de desarrollo social.				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Luis Rafael Tinedo Saavedra **DNI:** 46094613

Especialidad del validador (a): **MAESTRIA EN CIENCIAS ECONÓMICAS CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

14 de junio de 2023



Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **TINEDO SAAVEDRA**
Nombres **LUIS RAFAEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **46094613**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**
Rector **ORLANDO MOISES GONZALES NIEVES**
Secretario General (E) **STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA**
Director De Posgrado **LUIS ORLANDO MONCADA ALBITRES**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCION:
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**
Fecha de Expedición **09/03/18**
Resolución/Acta **RCU. N°087-2018/UNT**
Diploma **00016360**
Fecha Matrícula **20/03/2015**
Fecha Egreso **29/01/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001354651

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 05/07/2023 14:54:07-0500

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

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

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

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Hermitanio Medina Campos
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública Docencia Universitaria
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario para medir la gestión administrativa y la calidad de atención en una municipalidad provincial de Jaén
Autor(a):	Sanchez Monteza, Stefany
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Individual

Tiempo de aplicación:	15-20 minutos
Ámbito de aplicación:	Colectivo
Significación:	Escala ordinal, mediante 4 y 5 dimensiones de cada variable con sus respectivos indicadores.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Gestión administrativa	Planificación	La planificación es un proceso para el establecimiento de objetivos, metas, estrategias y acciones para lograr un propósito específico (Cantos et al., 2019).	Ordinal, tipo Likert, de 1-5.
	Organización	Es un proceso mediante el cual se establece una estructura y un orden en las actividades y funciones de la institución gubernamental encargada de la administración del municipio. Esto implica la definición de roles y funciones, la asignación de tareas y responsabilidades, la creación de sistemas y procedimientos, así como la comunicación y coordinación entre los diversos departamentos y áreas del municipio (Salguero & García, 2018).	Ordinal, tipo Likert, de 1-5.
	Dirección	Proceso mediante el cual se coordinan y supervisan las actividades y funciones de la institución (Salguero & García, 2018)	Ordinal, tipo Likert de 1-5.
	Control	Proceso que posibilita examinar el logro de los objetivos planificadores dentro del plan municipal, con el propósito de tomar las	Ordinal, tipo Likert, de 1-5

		acciones correctivas necesarias y asegurar una gestión eficiente y efectiva del municipio, esta es una llave clave para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas, así como, para asegurar el uso adecuado y eficiente de los recursos públicos (Salguero & García, 2018)	
Calidad de atención	Confiabilidad	Es la competencia para realizar la prestación de los servicios de manera consistente, confiable y satisfactoria a los clientes o usuarios se conoce como la primera dimensión. Es crucial para garantizar la satisfacción y el bienestar general de la población, así como asegurar que los servicios y programas que se brindan estén de acuerdo con sus necesidades y expectativas (Álvarez, 2018)	Ordinal, tipo Likert, de 1-5
	Capacidad de respuesta	Es la disposición de la administración municipal para atender oportunamente las demandas de la ciudadanía; es así que, el municipio debe estar preparado para reaccionar con rapidez y eficacia a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos (Álvarez, 2018)	Ordinal, tipo Likert, de 1-5
	Seguridad	Va en función de la protección de la información financiera y personal de los clientes, la garantía de que las prestaciones ejecutan los estándares de seguridad necesarios y la capacidad de mitigar riesgos son ejemplos de la tercera dimensión de la seguridad en la calidad de la atención. Estos aspectos son los que dan a los	Ordinal, tipo Likert, de 1-5

		ciudadanos una sensación de seguridad y privacidad cuando utilizan los servicios municipales (Ruíz & Delgado, 2020)	
	Empatía	Es la capacidad de los funcionarios públicos para comprender y dar respuestas a los requerimientos de la comunidad de manera equitativa y atenta. Esto exige que se pongan en el papel de los ciudadanos, escuchen sus inquietudes, demuestren interés y comprensión, y lo traten con respeto y amabilidad (Rivasplata, 2021).	Ordinal, tipo Likert, de 1-5
	Tangibilidad	Es la capacidad de los usuarios para percibir los servicios públicos municipales de manera física, visual y concreta, incluyendo aspectos como la apariencia física de las instalaciones, la limpieza, la organización y la accesibilidad de los servicios, se denomina quinta dimensión de la tangibilidad, también puede incluir la calidad y mantenimiento de los equipos y herramientas utilizados para llevar a cabo las prestaciones (Huanca et al., 2021)	Ordinal, tipo Likert, de 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén, elaborado por Sánchez Monteza, Stefany en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	D1: PLANIFICACIÓN													
01	Usted tiene las habilidades y conocimientos necesarios para cumplir con las funciones encomendadas.				X				X				X	
02	Usted está comprometido con la misión y visión de la municipalidad.				X				X				X	
03	Tienes suficiente autonomía para tomar decisiones y resolver problemas en su área de trabajo				X				X				X	
04	De igual modo, tienes acceso a la información y recursos necesarios para resolver problemas en su área de trabajo.				X				X				X	
	D2: CAPACIDAD DE RESULTADOS													
05	Informas a los usuarios sobre el estado situacional de su requerimiento de manera clara y oportuna.				X				X				X	
06	Los usuarios tienen acceso a la información para presentar sus dudas y reclamos con facilidad a la gerencia de desarrollo social.				X				X				X	
07	La municipalidad ofrece un sistema integrado para la presentación de dudas y reclamos para los usuarios				X				X				X	
08	Usted considera que cuenta con la capacitación y recursos para brindar prestaciones de servicios de manera oportuna.				x				x				x	

D5: TANGIBILIDAD																
19	Los ambientes y espacios físicos de la gerencia de desarrollo social siempre están limpios, cómodos y atractivos para la atención al usuario.				X					X					X	
20	La gerencia de desarrollo social cuenta con equipos tecnológicos modernos que ayudan a mejorar la calidad de atención.				X					X					X	
21	Usted mantiene un buen trato hacia el usuario.				X					X					X	
22	La buena presencia de los empleados de la gerencia de desarrollo social genera un impacto positivo en la calidad de los servicios que ofrecen.				X					X					X	
23	Usted se muestra empático y asertivo con los diferentes usuarios sin importar su condición social, raza y/o sexo.				X					X					X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Hermitanio Medina Campos **DNI:** 27370361

Especialidad del validador (a): MAESTRIA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

14 de junio de 2023



Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MEDINA CAMPOS**
Nombres **HERMITANIO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **27370361**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **CASTILLO LEON HELVIDIA LUCILA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN EDUCACION
DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA**
Fecha de Expedición **17/05/2010**
Resolución/Acta **498-2010-UCV**
Diploma **A1091902**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001354700

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 05/07/2023 15:20:01-0500

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

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

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

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Anexo 05. Confiabilidad

Referente al análisis de fiabilidad se recurrió al Alfa de Cronbach, debido a su eficacia para medir la consistencia interna o la fiabilidad de un conjunto de ítems en un instrumento de medición. El Alpha de Cronbach proporciona un valor entre 0 y 1 que mide esta consistencia interna, generalmente, un valor de 0.7 o superior se considera aceptable, aunque esto puede variar dependiendo del campo de estudio.

Tabla 7

Fiabilidad de gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.986	25

Tabla 8

Fiabilidad de calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.983	23

De acuerdo a la tabla anterior se aplicó una prueba piloto a 10 participantes para el análisis de la fiabilidad de la variable de los instrumentos, donde el valor obtenido fue cercano a 1, es decir, igual a 0.986 y 0.983, y ello indica que los cuestionarios aplicada a dicha prueba presentan una alta confiabilidad.

Anexo 06. Carta de autorización



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

Pimentel, 21 de mayo de 2023

Licenciada María Vila Benites
Gerente de Desarrollo Social
Municipalidad Provincial de Jaén.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Sánchez Monteza, Stefany
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén
- 6) Asesor : Dr. Heredia Rojas Felix Vicente

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



JPM

Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo

EPG.CP.202301.107



Anexo 07. Carta de aceptación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL
Calle Garcilazo de la Vega cdra. 10 (espaldas del estadio VMS)
"Año de la Unidad, la Paz y Desarrollo"



Jaén, 05 de junio del 2023.

OFICIO N° 04-2023-MPJ/MVB

SEÑOR

DR. JUAN PABLO MURO MORENO

**JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CHICLAYO.-**

**ASUNTO : RESPUESTA A LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA
REALIZAR INVESTIGACIÓN**

REF. : Carta de presentación (31/05/2023)

Tengo el agrado de dirigirme cordialmente a usted con el propósito de saludarle y; a la vez en atención al documento de la referencia precisarle lo siguiente:

Se AUTORIZA, a la señorita **STEFANY SÁNCHEZ MONTEZA**, a fin que realice el trabajo de investigación denominado "Gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén", con la aplicación de los instrumentos respectivos.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN
Mg. María Vila Benites
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

Anexo 8

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén.

Investigador (a) (es): Sanchez Monteza, Stefany

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén.

Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Jaén.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En la Municipalidad Provincial de Jaén, específicamente, en la Gerencia de Desarrollo Social, se han observado posibles deficiencias en cuanto a su calidad de atención, ya que existen complicaciones para solucionar los problemas de los ciudadanos, debido a una competencia deficiente de los empleados. , así como la retroalimentación y apoyo a los usuarios, así mismo, es necesario esperar demasiado para recibir los servicios que ofrecen, sumado a esto, el horario de atención y las características de las instalaciones. Dado que los objetivos del municipio no están claramente definidos, también puede haber una escasez de los recursos para cumplir con sus objetivos y una estructura organizativa poco clara, lo que podría apuntar a la falta administrativa como la causa de este problema. Si el problema persiste, puede generar insatisfacción, escepticismo y una mala percepción del municipio, lo que puede dañar su reputación y menoscabar su capacidad para ofrecer servicios de primer nivel a los ciudadanos.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Sanchez Monteza Stefany, con correo ssanchezmo7@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Heredia Rojas Félix Vicente, con correo fherediaro@ucvvirtual.edu.pe

Anexo 9

Asentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén.

Investigador (a) (es): Sanchez Monteza, Stefany

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén.

Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Jaén.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En la Municipalidad Provincial de Jaén, específicamente, en la Gerencia de Desarrollo Social, se han observado posibles deficiencias en cuanto a su calidad de atención, ya que existen complicaciones para solucionar los problemas de los ciudadanos, debido a una competencia deficiente de los empleados. , así como la retroalimentación y apoyo a los usuarios, así mismo, es necesario esperar demasiado para recibir los servicios que ofrecen, sumado a esto, el horario de atención y las características de las instalaciones. Dado que los objetivos del municipio no están claramente definidos, también puede haber una escasez de los recursos para cumplir con sus objetivos y una estructura organizativa poco clara, lo que podría apuntar a la falta administrativa como la causa de este problema. Si el problema persiste, puede generar insatisfacción, escepticismo y una mala percepción del municipio, lo que puede dañar su reputación y menoscabar su capacidad para ofrecer servicios de primer nivel a los ciudadanos.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Sanchez Monteza Stefany, con correo ssanchezmo7@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Heredia Rojas Félix Vicente, con correo fherediaro@ucvvirtual.edu.pe

Anexo 10. Base de datos- Gestión administrativa

	Planificación								Organización							Dirección						Control			
	PR G.1	PR G.2	PR G.3	PR G.4	PR G.5	PR G.6	PR G.7	PR G.8	PR G.9	PRG .10	PRG .11	PRG .12	PRG .13	PRG .14	PRG .15	PRG .16	PRG .17	PRG .18	PRG .19	PRG .20	PRG .21	PRG .22	PRG .23	PRG .24	PRG .25
Trabajador 1	3	4	4	3	2	2	2	4	3	4	4	3	2	3	2	4	2	4	2	3	4	4	2	4	4
Trabajador 2	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3
Trabajador 3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	4	2	3
Trabajador 4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5
Trabajador 5	3	4	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4
Trabajador 6	3	2	4	3	5	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	4	2	3	3	3	3	2	3
Trabajador 7	2	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	4	2	3	2	4	3	3
Trabajador 8	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
Trabajador 9	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
Trabajador 10	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	2	4	2	3
Trabajador 11	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
Trabajador 12	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
Trabajador 13	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	3	4	5
Trabajador 14	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Trabajador 15	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
Trabajador 16	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3
Trabajador 17	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	5

Trabajador 18	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Trabajador 19	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	2		
Trabajador 20	3	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	4	3		
Trabajador 21	4	4	3	5	5	3	4	3	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	
Trabajador 22	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	
Trabajador 23	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	
Trabajador 24	4	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	
Trabajador 25	2	4	4	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	
Trabajador 26	3	4	3	3	2	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
Trabajador 27	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	
Trabajador 28	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	4	5	3	4	3	3	5	4	3	4	3	
Trabajador 29	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	
Trabajador 30	3	4	4	4	3	3	5	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
Trabajador 31	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	
Trabajador 32	3	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	3	
Trabajador 33	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	
Trabajador 34	3	4	3	4	4	4	2	4	2	3	4	3	3	3	5	5	3	4	2	4	3	4	3	3	2	
Trabajador 35	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
Trabajador 36	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	
Trabajador 37	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	
Trabajador 38	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	

Trabajador 39	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4
Trabajador 40	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3
Trabajador 41	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
Trabajador 42	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3
Trabajador 43	3	3	2	2	3	3	3	2	4	2	4	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
Trabajador 44	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5
Trabajador 45	4	4	4	2	5	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3
Trabajador 46	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	4	4
Trabajador 47	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4
Trabajador 48	5	4	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3
Trabajador 49	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4

Anexo 11. Base de datos- Calidad de atención

	Confiabilidad				Capacidad de resultados					Seguridad					Empatía				Tangibilidad				
	PR G.1	PR G.2	PR G.3	PR G.4	PR G.5	PR G.6	PR G.7	PR G.8	PR G.9	PRG. 10	PRG. 11	PRG. 12	PRG. 13	PRG. 14	PRG. 15	PRG. 16	PRG. 17	PRG. 18	PRG. 19	PRG. 20	PRG. 21	PRG. 22	PRG. 23
Trabajador 1	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3
Trabajador 2	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3
Trabajador 3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
Trabajador 4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	5	3	5	4	4	5	3
Trabajador 5	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2
Trabajador 6	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	3	3	3
Trabajador 7	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2
Trabajador 8	3	4	5	3	4	4	3	5	3	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4
Trabajador 9	3	5	3	4	3	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3
Trabajador 10	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3
Trabajador 11	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 12	4	3	3	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3
Trabajador 13	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
Trabajador 14	3	3	4	3	3	2	2	4	4	2	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3
Trabajador 15	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
Trabajador 16	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3
Trabajador 17	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5

Trabajad or 18	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajad or 19	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	2	4	3	3	2	3	2	3	2
Trabajad or 20	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	4	2	3
Trabajad or 21	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4
Trabajad or 22	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4
Trabajad or 23	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3
Trabajad or 24	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
Trabajad or 25	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4
Trabajad or 26	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2
Trabajad or 27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
Trabajad or 28	5	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5
Trabajad or 29	5	4	3	5	5	4	4	5	3	3	3	5	3	4	5	5	5	4	3	3	5	3	3
Trabajad or 30	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	2	2
Trabajad or 31	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
Trabajad or 32	3	5	5	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4
Trabajad or 33	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
Trabajad or 34	3	3	3	2	2	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2
Trabajad or 35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajad or 36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajad or 37	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	3	3
Trabajad or 38	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5

Trabajad or 39	2	3	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3
Trabajad or 40	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	2	3
Trabajad or 41	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	3
Trabajad or 42	2	2	3	2	2	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
Trabajad or 43	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3
Trabajad or 44	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	4
Trabajad or 45	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
Trabajad or 46	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4
Trabajad or 47	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3
Trabajad or 48	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
Trabajad or 49	3	3	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3

Anexo 12. Resultados descriptivos

Variable gestión administrativa

Tabla 9

Situación de la gestión administrativa

	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Deficiente	25	57	7	14.3%
Regular	58	90	27	55.1%
Eficiente	91	125	15	30.6%
Total			49	100.0%

De acuerdo con la tabla 9 sobre gestión administrativa en trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social pertenecientes a la entidad municipal provincial de Jaén que prevaleció la categoría regular con 55.1%, en otras palabras, se ha connotado falta de planificación en el desarrollo de sus actividades, acompañado de carencias en la asignación de recursos de modo que ocasiona una menor capacidad para cumplir con las metas e igualmente plazos establecidos; por tanto ello puede conllevar a déficit de compromiso, asimismo, productividad de los colaboradores, no obstante el 30.6% se ubicó en la categoría eficiente y en la categoría deficiente con 14.3%.

Dimensión planificación

Tabla 10

Situación de la planificación

	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Deficiente	6	14	9	18.4%
Regular	15	23	26	53.0%
Eficiente	24	30	14	28.6%
Total			49	100.0%

Acorde con la tabla 10 sobre planificación en trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social pertenecientes a la entidad municipal provincial de Jaén que predominó la categoría regular con 53.0%, es decir, no todos conocen los objetivos institucionales e igualmente metas a alcanzar tanto en breve como extenso plazo, adherido a ello existe déficit de recursos humanos para ejecutar los proyectos o también planes estratégicos; mientras tanto, el 28.6% se posicionó en la categoría eficiente y en menor proporción la categoría deficiente con 18.4%.

Dimensión organización

Tabla 11

Situación de la organización

	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Deficiente	6	14	7	14.3%
Regular	15	23	32	65.3%
Eficiente	24	30	10	20.4%
Total			49	100.0%

Referente a la tabla 11 sobre la organización en trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social pertenecientes a la entidad municipal provincial de Jaén que predominó la categoría regular con 65.3%, en concreto, perciben que la estructura organizativa no es adecuada, mucho menos facilita la comunicación entre los diferentes departamentos que conlleve a tomar decisiones que permitan alcanzar las metas establecidas, cabe precisar que dicho personal tiene insuficiente desarrollo de habilidades individuales para la ejecución de las actividades previstas, no obstante, en menores proporciones se ubicó la categoría eficiente con 20.4% y 14.2% para la categoría deficiente.

Dimensión dirección

Tabla 12

Situación de la dirección

	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Deficiente	8	18	7	14.3%
Regular	19	30	28	57.1%
Eficiente	31	40	14	28.6%
Total			49	100.0%

Referente a la tabla 12 sobre dirección en trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social pertenecientes a la entidad municipal provincial de Jaén que preponderó la categoría regular con 57.1%, en otras palabras, perciben que su superior directo no están promoviendo de manera constante un ambiente de trabajo positivo e igualmente colaborativo, de modo que está desvalorando sus contribuciones hacia el trabajo en equipo, asimismo, reciben información sobre cambios o actualizaciones pasado el tiempo, continuamente destacó la categoría eficiente con 28.6% y en última instancia con 14.3% la categoría deficiente.

Dimensión control

Tabla 13

Situación del control

	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Deficiente	5	11	8	16.3%
Regular	12	19	30	61.2%
Eficiente	20	25	11	22.5%
Total			49	100.0%

Referente a la tabla 13 sobre el control en trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social pertenecientes a la entidad municipal provincial de Jaén que preponderó la categoría regular con 61.2%, es decir, un poco más de la mitad del personal de dicha gerencia percibe que no se está revisando mucho menos se actualiza

minuciosamente los planes anuales teniendo en cuenta aspectos realistas e igualmente alcanzables, además, cabe precisar que los resultados de las evaluaciones no están permitiendo alcanzar la eficacia de los programas que se desarrolla en dicha entidad; mientras tanto en la categoría eficiente se obtuvo 22.5% y en menores porcentajes con 16.3% la categoría deficiente.

Variable calidad de atención

Tabla 14

Situación de la calidad de atención

	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	23	53	10	20.4%
Regular	54	84	22	44.9%
Alto	85	115	17	34.7%
Total			49	100.0%

Respectivo a la tabla 14 sobre calidad de atención en trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social pertenecientes a la entidad municipal provincial de Jaén que sobresalió la categoría regular con 44.9%, debido a que, se han connotado falta de empatía cuando se trata de atender a los usuarios e igualmente brindar soluciones a sus prioridades, acompañado de escasez de conocimiento técnico con pocas actividades de seguimiento hacia el acatamiento de estándares de calidad establecidos; no obstante, la categoría alto se posicionó en 34.7% y seguidamente 20.4% para la categoría bajo.

Dimensión confiabilidad

Tabla 15

Situación de la confiabilidad

	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	4	9	12	24.5%
Regular	10	15	24	49.0%
Alto	16	20	13	26.5%

Total	49	100.0%
--------------	----	--------

Concerniente a la tabla 15 sobre confiabilidad en trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social pertenecientes a la entidad municipal provincial de Jaén que sobresalió la categoría regular con 49.0%, ya que no se sienten comprometidos tanto en la misión como visión de dicha entidad municipal, asimismo, poseen déficit de habilidades y conocimientos fundamentales para acatar con las funciones encomendadas, seguidamente la categoría alto con 26.5% y 24.5% en categoría bajo.

Dimensión capacidad de resultados

Tabla 16

Situación de la capacidad de resultados

	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	5	11	10	20.4%
Regular	12	19	27	55.1%
Alto	20	25	12	24.5%
Total			49	100.0%

Alusivo a la tabla 16 sobre la capacidad de resultados en trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social pertenecientes a la entidad municipal provincial de Jaén que sobresalió la categoría regular con 55.1%, debido a que hay escasez de información a los usuarios acerca del estado situacional de su requerimiento de modo claro y oportuno, mucho menos ostentan acceso a la información para presentar sus deudas e igualmente resolver reclamos con facilidad debido a su deficiente sistema integrado para la atención de reclamos asimismo deudas, continuamente la categoría alto con 24.5% y 20.4% en categoría bajo.

Dimensión seguridad

Tabla 17

Situación de la seguridad

	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	5	11	9	18.3%
Regular	12	19	24	49.0%
Alto	20	25	16	32.7%
Total			49	100.0%

Relativo a la tabla 17 sobre la seguridad en trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social pertenecientes a la entidad municipal provincial de Jaén que prevaleció la categoría regular con 49.0%, ya que, no se está otorgando un óptimo servicio de calidad que en primera instancia ocasione satisfacción a las necesidades de los usuarios, también se precisó que no poseen suficiente capacidad para atender la demanda de servicios de manera efectiva, continuamente la categoría alto con 32.7% y 18.3% en categoría bajo.

Dimensión empatía

Tabla 18

Situación de la empatía

	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	4	9	11	22.4%
Regular	10	15	26	53.1%
Alto	16	20	12	24.5%
Total			49	100.0%

Concerniente a la tabla 18 sobre empatía en trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social pertenecientes a la entidad municipal provincial de Jaén que preponderó la categoría regular en 53.1%, debido a que, los horarios de atención al usuario no son suficientes, mucho menos los tratan cordialmente, cabe precisar que muchos de ellos no acatan el horario establecido sino por el contrario dejan de

atender, por tanto ocasiona déficit de apoyo y seguimiento a los usuarios, seguidamente la categoría alto con 24.5% y 22.4% en categoría bajo.

Dimensión tangibilidad

Tabla 19

Situación de la tangibilidad

	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	5	11	10	20.4%
Regular	12	19	28	57.1%
Alto	20	25	11	22.5%
Total			49	100.0%

Alusivo a la tabla 19 sobre tangibilidad en trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social pertenecientes a la entidad municipal provincial de Jaén que resaltó la categoría regular con 57.1%, ya que los espacios y espacios físicos de dicha gerencia no siempre están limpios, igualmente no son tan confortables y atractivos para atender al usuario, además cabe precisar que no cuentan con equipos tecnológicos modernos que proporcionen calidad de atención, continuamente la categoría alto con 24.5% y 22.4% en categoría bajo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HEREDIA ROJAS FELIX VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión administrativa y la calidad de atención en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Jaén", cuyo autor es SANCHEZ MONTEZA STEFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HEREDIA ROJAS FELIX VICENTE CARNET EXT.: 003082445 ORCID: 0000-0003-2857-8704	Firmado electrónicamente por: FHEREDIARO el 04- 08-2023 08:48:29

Código documento Trilce: TRI - 0630935