



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión administrativa y atención al usuario en una institución
pública, Pimentel 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Alvarez Romero, Monica Malu (orcid.org/0009-0003-2153-0318)

ASESORES:

Dr. Reyes Perez, Moises David (orcid.org/0000-0002-9429-8965)

Dr. Centurion Cabanillas, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-5301-0291)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES PEREZ MOISES DAVID, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y atención al usuario en una institución pública, Pimentel 2024", cuyo autor es ALVAREZ ROMERO MONICA MALU, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, 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 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, 08 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REYES PEREZ MOISES DAVID DNI: 47498278 ORCID: 0000-0002-9429-8965	Firmado electrónicamente por: MDREYESP el 08-08- 2024 08:24:49

Código documento Trilce: TRI - 0802847



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALVAREZ ROMERO MONICA MALU estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y atención al usuario en una institución pública, Pimentel 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MONICA MALU ALVAREZ ROMERO DNI: 47568766 ORCID: 0009-0003-2153-0318	Firmado electrónicamente por: MALVAREZRO1 el 08- 07-2024 12:01:18

Código documento Trilce: TRI - 0802845

Dedicatoria

A mi madre por darme ánimo para poder terminar el proyecto que se ha iniciado, por ser una gran mujer y por el gran cambio producido en su vida.

Mónica

Agradecimiento

A los profesores y amistades que día a día, compartieron clases, cuyos resultados se plasman en la presente Investigación, a ellos mi más profunda gratitud, porque con su trabajo diario nos demostraron, la unidad y confraternidad de trabajo en equipo.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	11
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES.....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis de relación entre gestión administrativa y atención al usuario	14
Tabla 2 Análisis de la gestión administrativa en una institución pública.....	15
Tabla 3 Análisis de la atención al usuario en una institución pública	16
Tabla 4 Correlación entre planificación y atención al usuario	17
Tabla 5 Correlación entre organización y atención al usuario.....	18
Tabla 6 Correlación entre dirección y atención al usuario.....	19
Tabla 7 Correlación entre control y atención al usuario	20
Tabla 8 Prueba de normalidad	69
Tabla 9 Dimensiones, acciones y beneficios.....	73

Resumen

La investigación presente tuvo por objetivo general Determinar la relación entre gestión administrativa y atención al usuario en una institución pública, Pimentel 2024; El ODS considerado fue el nº17 denominado Alianzas para Lograr Objetivos; la metodología fue tipo básico con enfoque cuantitativo, el diseño empleado fue descriptivo no experimental de corte transversal y alcance correlacional no causal; los instrumentos se elaboraron considerando la escala tipo Likert; la población se conformó por 55 servidores públicos. Los resultados una gestión administrativa alta con un 45,5%, seguido de un 38,2% y por último con un 16,4%; es decir que, existen algunas falencias por mejorar dado que una significativa cantidad de encuestados señalaron un nivel medio; sin embargo, la gran mayoría afirma que la institución realiza adecuadamente una planificación de las actividades orientado a la visión de la institución a la vez, los niveles de atención al usuario fueron altos con 49.1%, seguido de un 29.1% un nivel medio. Concluyéndose que se confirma la relación entre las variables con un coeficiente de Rho 0,864 siendo una relación alta; interpretándose que, si la municipalidad realiza una adecuada gestión administrativa se ofrecerá una pertinente atención al usuario.

Palabras clave: Atención al usuario, institución pública, gestión administrativa, servidor público.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between administrative management and customer service in a public institution, Pimentel 2024; the SDG considered was No. 17 called Partnerships to Achieve Goals; the methodology was basic type with a quantitative approach, the design used was descriptive, non-experimental, cross-sectional and non-causal correlational scope; the instruments were developed considering the Likert-type scale; the population consisted of 55 public servants. The results showed a high administrative management with 45.5%, followed by 38.2% and finally 16.4%; that is to say, there are some shortcomings to be improved since a significant number of respondents indicated a medium level; however, the vast majority affirms that the institution adequately plans its activities oriented to the vision of the institution; at the same time, the levels of attention to the user were high with 49.1%, followed by 29.1% at a medium level. It was concluded that the relationship between the variables is confirmed with a coefficient of Rho 0.864 being a high relationship; interpreting that, if the municipality performs an adequate administrative management, it will offer a pertinent attention to the user.

Keywords: Administrative management, public institution, public servant and user service.

I. INTRODUCCIÓN

Se puede precisar que la gestión administrativa toma un rol fundamental para el correcto desarrollo de los procesos y procedimientos públicos, no obstante, la burocracia, deficiencias operativas, personal poco capacitado trae como consecuencia que no se cubra las necesidades de los usuarios, impactando negativamente en la atención y con ello su nivel de conformidad con la entidad, desde la perspectiva de, Gross et al. (2021) describieron el contexto de los colaboradores judiciales alemanes, se percibió que el 56% de la gestión administrativa se desarrolla en un nivel regular y el 44% mediante un nivel satisfactorio, asimismo, se logra precisar que el 89% de los colaboradores se encuentran insatisfechos con los procedimientos relacionados a la mala calidad de las atenciones institucionales.

Respecto a la Ley N°30220 que estipula que las universidades deben tener alcance social se considera al Objetivo De Desarrollo Sostenible (ODS) 17 y meta 17.17 planteado como Alianzas para Lograr Objetivos, debido a que mediante la pertinente gestión administrativa se lograrán cerrar brechas sociales, atendiendo principalmente los requerimientos básicos de la población, cumpliendo así con la misión de toda entidad pública que se basa en brindar servicios sociales de calidad.

A través del contexto indochino, Eliyana et al. (2019) describieron que el 65% de las funciones desarrolladas por los gerentes administrativos se encuentran en un nivel deficiente, que repercuten de manera considerable los procedimientos eficaces de los equipos de trabajo, debido a las constantes faltas de comunicación entre sus miembros como las desorganizaciones en las operaciones de trabajo.

Asimismo, Lee et al. (2019) mediante el contexto de las instituciones coreanas, el 55% de los gestores administrativos carecen de las capacidades correspondientes para la generación de estrategias que faciliten la dirección oportuna de las organizaciones públicas, asimismo, el 40% de los colaboradores no se encuentran familiarizados con las dimensiones pertinentes del proceso repercutiendo negativamente en el alcance de las metas. Desde el contexto de las instituciones judiciales inglesas, Loon (2019) manifiesta que el 60% de los gestores administrativos no desarrollan comunicaciones efectivas entre los colaboradores, influenciando negativamente en el desarrollo pertinente de las metas públicas, asimismo, el 75% de las instituciones no cuentan con programas de capacitación y desarrollo del personal para los colaboradores, repercutiendo significativamente en la atención al ciudadano.

De tal manera, Madan & Ashok (2023) relacionado en el contexto de las instituciones inglesas, se lograron percibir deficiencias significativas para la organización, proposición e información actualizada de los directorios administrativos.

Desde el punto de vista de, Cortés et al. (2023) las instituciones públicas en el contexto español se logran percibir que, el 60% de los colaboradores se encuentran directamente insatisfechos con el liderazgo de los gestores administrativos, debido a la falta de trabajo en equipo y compromiso, asimismo, el 65% de los colaboradores no se sienten en comodidad con los entornos laborales que se manifiestan dentro del cumplimiento de sus funciones, repercutiendo de manera negativa en el alcance de sus metas. En el contexto de los colaboradores griegos, Halkos & Bousinakis (2018) describieron que el 60% de los trabajadores sufren grandes niveles de estrés por las deficiencias de la gestión de los administradores dentro de las funciones laborales generando una inadecuada atención al usuario y su insatisfacción teniendo cambios de comportamiento inadecuados que no ayudan en el cumplimiento de los objetivos personales como aquellos objetivos públicos.

A través de, Felício et al. (2021) las instituciones judiciales portuguesas percibieron grandes deficiencias relacionadas a la gestión administrativa que repercuten en las atenciones de los usuarios, se considera que el 55% de los ambientes de trabajo no se encuentran en condiciones favorables, el 35% de los colaboradores no sienten ser remunerados según las funciones que cumplen y el 65% manifiestan que el liderazgo implantado por los gestores administrativos no son los más óptimos para el alcance de los objetivos establecidos.

Dentro del contexto de las instituciones ecuatorianas, Barriga & Mendoza (2022) determinaron que, el 60% de las funciones administrativas son desenvueltas de manera errónea generando una repercusión negativa y considerable en la atención al usuario no permitiendo que se logren cumplir de manera eficaz y eficiente cada uno de los objetivos institucionales.

Según, Pérez et al. (2023) dentro del contexto público colombiano lograron determinar que, el 55% de los colaboradores se sienten insatisfechos con los factores que se relacionan de manera directa con los contextos físicos, los beneficios laborales o de remuneración, las políticas administrativas y las relaciones humanas que afectan el oportuno desarrollo de sus funciones estatales.

En el plano nacional, Quiroz (2022) señaló que en la gestión administrativa las organizaciones públicas cuentan con deficiencias en los servicios brindados a la

ciudadanía, ya sea por los procesos burocráticos, deficiente gasto público, bajo nivel de preparación de los servidores; lo cual se debe a la inadecuada planeación estratégica, causando una inadecuada atención al usuario y la baja participación ciudadana por la desconfianza generada.

A nivel institucional, se observó que en una institución pública contó con personal poco capacitado, seguidamente de la sobre carga laboral, horas extras no remuneradas, rotación de personal poco pertinente, incumplimiento de logros de los objetivos institucionales, bajo liderazgo, entre otros, lo cual trae como consecuencias una atención al usuario ineficiente en determinados servicios como es tramite documentario, mesa de partes, GIDU; generándose niveles altos de insatisfacción y con ello descontento con la entidad pública.

Se propuso como problema ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y atención al usuario en una institución pública, Pimentel 2024?, y por problemas específicos ¿Cuáles son los niveles de la gestión administrativa y atención al usuario en una institución pública, Pimentel, 2024? ¿Cuál es la relación entre planificación y atención al usuario en una institución pública, Pimentel 2024?, ¿Cuál es la relación entre organización y atención al usuario en una institución pública, Pimentel 2024?, ¿Cuál es la relación entre dirección y atención al usuario en una institución pública, Pimentel 2024? ¿Cuál es la relación entre control y atención al usuario en una institución pública, Pimentel 2024?

El fundamento de este estudio desde la perspectiva teórica se analizaron todos los conceptos relacionados a la gestión administrativa y el procedimiento para atender a las personas con la finalidad de incrementar los conocimientos así como también para que los futuros estudios tengan como antecedente, fundamentándose desde el Punto de vista metodológico se utilizó un estudio científico cuantitativo para poder diseñar todos cada instrumento que han servido para recoger información, los mismos que son de mucha ayuda en el momento en que se valida la hipótesis, de manera igualitaria se realizaron instrumentos que sirvieron para medir las variables, desde el punto de vista práctico se emplearon métodos con la finalidad de recoger los datos que nos originan a la contratación de su hipótesis y describir aquellas tablas inferenciales y descriptivas.

El objetivo general que se planteó en la presente investigación fue: Determinar la relación entre gestión administrativa y atención al usuario en una institución pública, Pimentel 2024; y por objetivos específicos, analizar los niveles de la gestión

administrativa y atención al usuario en una institución pública, Pimentel, 2024; analizar la relación entre planificación y atención al usuario en una institución pública, Pimentel; identificar la relación entre organización y atención al usuario en una institución pública, Pimentel; conocer la relación entre dirección y atención al usuario en una institución pública, Pimentel; determinar la relación entre control y atención al usuario en una institución pública, Pimentel 2024.

Considerando los antecedentes, en Ambato, Paredes (2020) estableció la asociación entre gestión administrativa y calidad de atención al usuario de una institución del estado, por medio de una población de 375 usuarios. Los resultados manifestaron que los niveles de gestión administrativos son deficientes por medio de un 60%, asimismo, la atención al usuario es percibida en 70% como muy deficiente. Se logró afirmar la asociación significativa y positiva entre las variables de estudio debido al coeficiente Rho de Spearman 0.898.

En Quevedo, Massuh (2021) en su investigación mediante el cual estableció la asociación entre gestión administrativo y atención al usuario en una institución pública, por medio de una población con 200 usuarios. Se presentaron evidencias donde el 43% de participantes afirmaron que la atención y la calidad de servicio son deficientes, asimismo, el 55% percibieron deficiencias en los factores asociados a gestión administrativa. Se logró demostrar la existencia de relación bivariada positiva y significativa con el Rho 0.660.

En Guayaquil, Calderón (2020) analizó la asociación inferencial de la gestión administrativa y atención al usuario en una institución estatal, mediante una población compuesta por 373 usuarios. Se percibió que, el 40% de los usuarios indicaron el nivel bajo de gestión dentro de la entidad, por otra parte, el 50% de los usuarios indicaron niveles deficientes de atención. Se logró concluir que existe asociación significativa y positiva bivariada mediante un coeficiente de Rho Spearman del 0.984. A nivel nacional, en Huacho, Minaya (2022) de acuerdo a su investigación determinó la asociación entre la gestión administrativa y la atención al usuario dentro de una entidad estatal, con una población conformada por 70 usuarios. Los resultados indicaron que, el 60% de los encuestados niveles bajo respecto a la variable gestión, asimismo, la calidad de atención es muy bajo con una percepción del 68%. Se identificó que existe asociación significativa y positiva bivariada mediante un coeficiente de Rho 0.756.

En Pucallpa, Burga (2022) por medio de estudio en donde determinó la asociación

entre gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública, mediante una población constituida por 103 usuarios. Se logró determinar que, el 61% de participantes manifestaron el nivel de gestión regular, por otra parte, el 51% de los usuarios indicaron niveles bajos en relación a la atención. Se logró concluir que existe correlación significativa entre gestión y atención al usuario conforme al coeficiente Rho Spearman del 0.288.

En Pucallpa, Ibaran y Calle (2022) determinó en su estudio la asociación entre gestión administrativa y calidad de atención del usuario en una entidad pública, mediante una población compuesta por 50 usuarios. Los resultados indicaron que, el 43% de los colaboradores precisaron que la gestión es deficiente, por otra parte, el 50% de están con niveles bajos de satisfacción con la atención. Se presidió una asociación positiva muy significativa bivariada con Rho del 0.957.

En Pimentel, Cárdenas (2021) por medio de su estudio sobre la asociación entre gestión administrativa y calidad de atención de usuarios en un municipio, considerando una muestra de 365 usuarios. Los resultados indicaron que, el 60% de los encuestados están en desacuerdo con el nivel de la gestión administrativa, asimismo, el 75% de los usuarios indicaron encontrarse insatisfechos con los procesos de gestión dentro de la entidad. Se logró determinar la existencia de asociación bivariada, con el coef. chi cuadrado fue del 44.73.

En Chiclayo, Llontop (2021) determinó la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una entidad estatal, mediante una población que estuvo compuesta por 33 usuarios. Los resultados del estudio manifestaron que, el 50% de los usuarios percibieron niveles bajos en la gestión administrativa, asimismo, el 51% percibieron niveles regulares en relación a la atención al usuario. Se halló una asociación directa y significativa entre las variables de estudio, debido a que se presentó un coeficiente Rho Spearman del 0.632.

En Chiclayo, Bravo (2022) en su investigación estableció la asociación entre gestión administrativa y atención al usuario dentro de una entidad pública, por medio de una población conformada por 35 colaboradores. Los resultados describieron que, el 34% de los colaboradores percibieron nivel deficiente en la gestión, asimismo, el 50% de participantes están en desacuerdo con la atención. Se logró determinar la correlación bivariada, por medio del Rho 0.658 y la sig. de 0.

Se consideró la teoría de las organizaciones, mediante el cual, Rivas (2009) describió que las diferentes estructuras organizacionales sean estas del sector privado o

pública se van concibiendo como principales mecanismos que faciliten el alcance pertinente de las metas institucionales, teniendo en cuenta a los procesos y procedimientos eficientes a través de un adecuado rendimiento que va desarrollando el colaborador, a su vez que cada una de las organizaciones son percibidas como instituciones que se encuentran relacionadas entre sí con la intención de que se logre analizar de manera pertinente los desempeños de las entidades dependiendo de manera significativa de la efectividad de estas.

Por otro lado, respecto a la gestión administrativa, se consideró como teoría base a la teoría X-Y de McGregor, Madero & Rodríguez (2018) señala que a través de la teoría X se desarrollará la optimización pertinente a la productividad en el trabajo por medio de la presión objetiva de cada uno de los líderes, mientras que en la Teoría Y, los directivos que se encuentran al mando de las organizaciones perciben que los colaboradores van trabajando según a cada una de las necesidades que presenta la organización, considerándose mayormente como muy proactivos.

Considerando la definición sobre gestión administrativa, primero se define la gestión, mediante lo conceptualizado por Bautista & Delgado (2021) la gestión hace referencia a una serie de coordinaciones y tareas organizacionales que se deben realizar de forma efectiva entre todos los participantes, teniendo un solo objetivo en común que es lograr la visión establecida mediante una misión compartida.

Bajo el fundamento de Chiavenato (2017) la organización se encuentra compuesta por diversas tareas a cargo de equipos y departamentos de trabajo, se precisa que la organización no tiene valor tangible dado que en la actualidad se cuenta con enfoques donde el valor real se determina por el perfeccionamiento de las operaciones y funciones.

De acuerdo a Peña et al. (2022) engloba a una serie de actividades que toma la dirección para llegar a obtener resultados positivos con el empleo pertinente de cada uno de los recursos asignados, las acciones señaladas se escogen de acuerdo al objetivo que se pretende cumplir. Se precisa que la correcta gestión trae consigo el cumplimiento de metas, en la cual se contemplan todos los recursos y materiales necesarios para maximizar los beneficios, disminuyendo el efecto negativo.

Cabe señalar que la gestión administrativa según Chiavenato (2009) tiene como función aplicar distintos métodos para el uso eficiente del recurso humano, financiero y material que tiene la institución, se hace hincapié que la responsabilidad sobre los recursos y su finalidad está directamente relacionada con la gestión administrativa,

por ello, dentro del funcionamiento se considera la planeación y control en cada actividad.

De acuerdo a Mendoza (2017) la gestión administrativa son sistemáticas, debido a que cuenta con una serie de acciones coherentes las cuales están orientadas a cumplir cada meta, considerando eficiencia y eficacia de todos los recursos asignados en cada área operativa, cabe señalar que se consideran contingencias para la resolución de problemas y retroalimentación para tener un desarrollo progresivo.

En la primera dimensión se denomina como la planificación: se define de manera previa a las metas que se desean lograr y deberán implementarse para poder obtener las mismas, además se tendrá en cuenta el modelo teórico para aplicarlo en las futuras acciones. Se considera la relevancia de establecer metas pertinentes y desarrollar de manera detallada las actividades que ayudarán a tener el objetivo trazado (Robbins & Judge, 2017).

Asimismo, Chiavenato (2017) refiere que para planificar se tienen que realizar los procesos que van a permitir gestionar y provisionar el número de recursos humanos, así como los materiales que se utilizarán para organizarse y de esa manera lograr los objetivos que han sido propuestos involucrando a los procedimientos que se utilizan para tomar decisiones y serán considerados aquellos como factores de producción tangibles.

Respecto a la dimensión de organización, en esa dimensión se realiza la gestión relacionada a los recursos humanos como también los recursos de la misma entidad u organización, Tiene como finalidad brindar el continuo desenvolvimiento de los procedimientos además se considera una organización que de manera oportuna empleará los recursos necesarios institucionales (Robbins & Judge, 2017).

Considerando lo sustentado por Chiavenato (2017) el grupo de organización tendrá que coordinar todas las actividades que realizarán cada uno de sus participantes con la finalidad de tener un mismo fin común en beneficio de la institución y contribuir como participante de acuerdo a la tarea que le ha sido asignada, bajo esta etapa se van a emplear los recursos distintos y las personas que asumirán responsabilidades para coordinar y estimular un cambio estructural para lograr el fin establecido.

Respecto a la dimensión de dirección, está referido a poder implementar todas las estrategias anteriores con la finalidad de que sus procedimientos se integren a los trabajadores que son parte del grupo u organización y de esa manera se logren cumplir de manera pertinente con el propósito institucional como es la visión (Robbins

& Judge, 2017).

Sin marca la dirección por todo el proceso de gestión laboral y el desempeño que tiene el colaborador la misma que se encuentra encausada por las políticas y normas sustentados en una directiva que tienen como finalidad lograr los objetivos institucionales, tomándose en cuenta el comportamiento, decisión motivación y liderazgo de las personas clave (Chiavenato, 2017).

Respecto a la dimensión control, se asocia directamente a monitorear de manera efectiva y constante para que se puedan cumplir los objetivos trazados de manera previa con la finalidad principal, que logre permitir asegurar el cumplimiento de la meta trazada, ello significa que las áreas organizaciones se encuentren constantemente evaluadas para cumplir efectivamente cada procedimiento y proceso establecido en el MOF y los TDR de sus contratos. Por medio de esta dimensión se van a implementar los procedimientos para evaluar siendo necesario facilitar un diagnóstico necesario con respecto a la situación actualizada que tiene la entidad u organización de estudio (Robbins & Judge, 2017).

Respecto a la variable atención al usuario según Fornell et al. (2022) se encuentra caracterizado por el servicio que se les brinda a los potenciales acreedores, se precisa que la atención para que sea efectiva se debe desarrollar eficientemente, sin dejar de lado la expectativa positiva que se debe buscar dejar como huella gracias a la empatía y seguridad que se le puede brindar.

Mediante lo señalado por Liebrecht y Hooijdonk (2019) la atención al usuario se basa en la cortesía, cuidados y atención percibida, por lo tanto, la organización debe capacitar adecuadamente a los colaboradores para poder brindar un servicio de calidad y con tiempos prácticos, como también enfocarse en resultados hedónicos. Según Rita et al. (2019) la atención al usuario tiene por finalidad cumplir sus expectativas a fin de que vuelvan a utilizar el producto o servicio, generándoles satisfacción, teniendo como retribución su lealtad.

Las dimensiones de la atención al usuario se encuentran asociadas a los estándares dadas por la PCM mediante al manual para mejorar la atención al ciudadano en instituciones públicas como son:

Dimensión de estrategia y organización, engloba aquellos sub elementos que se encuentran en la estrategia dentro de la organización y son procesos internos, son necesarios para poder enrumbar a la entidad y desarrollar los procedimientos para mejorar la calidad de atención a las personas. Para conseguir que se atienda con

calidad se deben implementar los procedimientos para mejorar, requiriendo que se incorpore a los subelementos dentro de los instrumentos de planificación, objetivo, misión de la entidad. Se deberá comunicar los argumentos y los mensajes motivados para lograr considerar las características sociodemográficas.

La dimensión conocimiento de ciudadanos, está involucrando a los factores que han sido relacionados con el uso y la forma de las herramientas en las cuales la entidad ha desarrollado para dar a conocer a las personas y en la cual va dirigida a la atención de las personas, además de promover los mecanismos y espacio para participar retroalimentando y mejorando la atención a las personas.

Enfocándose en la importancia que tienen las entidades del estado para dar a conocer al público cuál es el objetivo que tiene la entidad el servicio que presta y de manera funcional se planifiquen las estrategias mejorando la forma de brindarlo y considerando las necesidades específicas que tiene la población o los usuarios, es decir, sería, la atención a una mujer embarazada, a una persona con discapacidad o adulto mayor, entre otros.

Además, es necesario identificar cuáles son los grupos étnico culturales de las cuales pertenecen las personas puesto que sus contextos y las culturas que tienen se tienen que adecuar a las necesidades que solicitan y las expectativas sobre el procedimiento de atención que recibirán.

La dimensión relacionada al acceso y el canal de atención, se encuentra comprendido dentro del punto de acceso mediante la cual las personas usarán los distintos servicios brindados por la entidad.

Los mismos que deben tener una gran importancia en la calidad de atención que brindarán, puesto que el uso necesario y apropiado del mismo permitirá ampliar el ámbito y cobertura en los servicios es decir la dispersión y ampliación de los puntos a atender con la finalidad de que demográficamente tengan acceso, así mismo atender a las personas vulnerables y tener un acceso a toda la ciudadanía.

La dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento, ha considerado aquellos factores que están relacionados a las características de su infraestructura el soporte y las condiciones que tiene la entidad para brindar la atención a todas las personas y brindar sus servicios de manera general.

Se abarca y comprende a todas las plataformas para atender el mantenimiento el mobiliario, equipamiento de la instalación además de las condiciones de seguridad que tienen los ambientes donde se desarrolla la atención. De manera particular la

infraestructura que deben tener las oficinas debe ser de fácil acceso a las personas con discapacidad adultos mayores o mujeres embarazadas. Recomendándose que la infraestructura que se realizará y los demás tipos de mobiliarios dentro de la oficina deberán adaptarse o considerar las prácticas que tienen las personas en cada determinado lugar y de acuerdo a su cultura.

Dimensión de proceso de atención y simplificación administrativa, es estándar e incorpora aquellos factores que se encuentran íntimamente relacionados con el proceso de atención a las personas cuando se realicen las gestiones de trámites, servicios públicos o entrega de bienes. Puesto que orientar a las personas deberán ser realizadas desde el trato que se les entrega y las acciones que realice la entidad para lograr una simplificación administrativa. El proceso para orientar a las personas también está relacionado con la actividad mediante la cual la entidad ha brindado la orientación e información sobre los procedimientos.

Como reflexión se puede considerar que la problemática respecto a la eficiencia de la gestión administrativa se debe porque existe personal poco capacitado, sobre carga laboral, horas extras no remuneradas, rotación de personal impertinente, incumplimiento de logros de los objetivos institucionales, bajo liderazgo, entre otros, afectando directamente en la atención de necesidades que de la población; por lo tanto, la problemática se debe por la falta de control en los procesos de gestión administrativa, inadecuado monitoreo de actividades y operaciones con la finalidad de alinear cuando estas se desvíen de algún objetivo trazado.

Es importante lograr incorporar que se enfoque de manera intercultural todas las estrategias necesarias para comunicarse de tal modo que la atención será sencilla y especial para la población la misma que tendrá más acceso y mejoras en el servicio, sin generar algún sobre costo.

Después de explicar las variables a nivel teórico y conceptual se formuló la hipótesis H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y atención al usuario en una institución pública, Pimentel 2024.

II. METODOLOGÍA

A través de la presente investigación se tuvo en consideración el tipo de estudio básico, debido a que facilitó la adecuada comprensión y expansión de los conocimientos que se tiene acerca de un fenómeno determinado, asimismo, también se le denomina como investigación pura o fundamental (Sandoval, 2022). Por otra parte, se tuvo en consideración el enfoque cuantitativo, debido a que se desarrolló el análisis significativo del volumen elevado de los datos, esto quiere decir, numéricamente, adquirieron su significado en el momento que estas se relacionan con otras por medio de correlaciones, regresiones o contrastes de hipótesis (Sánchez & Murillo, 2022).

Se consideró el diseño no experimental, en donde, se basó en observar los fenómenos o acontecimientos tal y su desarrollo en su naturalidad contextual, siendo debidamente analizados. En otras palabras, en el estudio no experimental no se manipuló las variables y solo se presentaron los resultados en su estado natural (Romero et al., 2020). A la vez, fue descriptivo - correlacional dado que se desarrollaron análisis estadísticos inferenciales para conocer la asociación entre variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La variable Gestión Administrativa, aplica distintos métodos para el uso eficiente del recurso humano, financiero y material que tiene la institución, se hace hincapié que la responsabilidad sobre los recursos y su finalidad está directamente relacionada con la gestión administrativa, por ello, dentro del funcionamiento se considera la planeación y control en cada actividad (Chiavenato, 2009).

Del mismo modo, la definición operacional de la gestión administrativa se midió considerando un cuestionario de 24 preguntas, las cuales dieron como resultado las frecuencias de las dimensiones de planificación, organización, dirección y control. Teniendo por indicadores a la estrategia, objetivo, procedimiento, meta, liderazgo. La escala de medición fue ordinal.

De acuerdo a la segunda variable de atención al usuario se precisa que está caracterizada por el servicio que se les brinda a los potenciales acreedores, se precisa que la atención para que sea efectiva se debe desarrollar manera eficiente y eficaz, sin dejar de lado la expectativa positiva que se debe buscar dejar como huella gracias a la empatía y seguridad que se le puede brindar (Fornell et al., 2022).

A la vez, la definición operacional, se indica que la atención al usuario tiene por

finalidad cumplir sus expectativas a fin de que vuelvan a utilizar el producto o servicio, se encontró medida por 26 ítems, los cuales dieron como resultado frecuencias de las dimensiones de estrategia y organización, conocimiento de los usuarios, accesibilidad, atención a los usuarios, infraestructura, mobiliarios, reclamos, y transparencia.

Teniendo por indicadores al aspecto físico de instalaciones, ambientes, rapidez del servicio, cumplir requerimientos, capacidades, atención individual. La escala de medición fue ordinal.

Respecto a la población de estudio fue un grupo determinado para una investigación o razonamiento estadístico, asimismo, determinan que la población se encuentra limitante al conjunto humano, es el conglomerado de cualidades que se relacionan entre sí. Por ello, se contó como población a 55 servidores públicos de una institución pública (Pastor, 2019).

Considerando los criterios de inclusión se tomaron a servidores públicos de una institución pública que cuenten con la disponibilidad para participar en la investigación en prosa. Como criterios de exclusivos consideró a los servidores públicos que tengan licencia o permiso de trabajo, licencia; usuarios que estén apurados y marquen de manera inadecuada (Manzano & García, 2016). Como unidad de análisis se tuvo al servidor público de una entidad pública.

La técnica se consideró a la encuesta en donde se mencionan son un método investigativo y de recolección de datos empleados para la obtención pertinente de información sobre individuos en relación a diversos temas en común, asimismo, manifiestan una variedad significativa de finalidades y desarrollándose de diferentes maneras dependiendo la metodología empleada y los objetivos que se quieran alcanzar (Wallwey & Kajfez, 2023).

Los Instrumentos a utilizarse fueron el cuestionario como instrumento en donde, se percibió como un mecanismo de recolección de datos cuantificables que adopta la forma de una secuencia de incógnitas que son formuladas a través de un orden en específico (Botella et al., 2020).

La validez abarcó un procedimiento evaluativo por medio de un juicio de expertos, mediante el cual se tuvo en consideración la opinión de tres expertos profesionales que ayudó de esta manera la correcta validación de los ítems empleados en los cuestionarios (Ruiz, 2015).

La confiabilidad de los mecanismos de recolección de datos se determinó por medio

del coeficiente Alfa de Cronbach, según lo manifiesta, Bauer et al. (2021) la confiabilidad es una unidad de medida un instrumento de investigación, por otra parte, el instrumento superó el .700 de confiabilidad en la investigación. Después de aplicar los instrumentos como prueba piloto se encontró un alfa de Cronbach de 0.826 para la variable gestión administrativa y para la variable atención al usuario se encontró un alfa de 0.914.

Dentro de los métodos de análisis, se tuvo en consideración la estadística descriptiva con la finalidad de brindar información oportuna de los datos obtenidos a través del diseño de tablas de frecuencias, gráficos; como también el método inferencial ya que se presentaron correlaciones (Rincón, 2019).

Los aspectos éticos considerados en esta investigación fueron tomados en base al código de ética de la Universidad César Vallejo (2021), el primero fue autonomía, se empleó este criterio debido a que fue fundamental exigir el respeto a cada una de las decisiones que determinarán los individuos involucrados en la investigación y el derecho que se logre respetar su voluntad. Respeto, se utilizó el criterio debido a que se precisó el respeto por la integridad de los individuos que fueron parte en el presente estudio de investigación, en donde también se respetó el anonimato de los involucrados, asimismo la protección de su identidad e integridad. Beneficencia, dado que se tuvo en consideración la prevención de algún daño a los involucrados a la investigación, teniendo como propósito hacer el bien u otorgar beneficios.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Análisis de relación entre gestión administrativa y atención al usuario

Correlaciones				
			Gestión administrativa	Atención al usuario
Rho de	Gestión	Coefi. de corr.	1,000	,864
Spearman	administrativa	Sig.	.	,000
		N	55	55
	Atención al	Coefi. de corr.	,864	1,000
	usuario	Sig.	,000	.
		N	55	55

Nota. En la tabla 1 se identificó el puntaje de significancia de $p = .000$ se procedió aceptar la hipótesis del investigador reconociendo la existencia relación entre las variables, y por tener un coeficiente de Rho 0,864 se indicó tener una relación alta. Esto se interpreta que si la municipalidad realiza una adecuada gestión administrativa tendrá una relación altamente significativa en la atención al usuario

OE1: Analizar los niveles de la gestión administrativa y atención al usuario en una institución pública, Pimentel, 2024.

Tabla 2

Análisis de la gestión administrativa en una institución pública

Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	9	16,4
Medio	21	38,2
Alto	25	45,5
Total	55	100,0

Nota. En la tabla 2, se logró mostrar tener una gestión administrativa alta con un 45,5%, seguido de un 38,2% y por último con un 16,4%; es decir que, existen algunas falencias por mejorar dado que una significativa cantidad de encuestados señalaron un nivel medio; sin embargo, la gran mayoría afirma que la institución realiza adecuadamente una planificación de las actividades orientado a la visión de la institución; se identifica que sí se realiza una oportuna división de las áreas, y realiza sus funciones acorde a sus procesos, debido a la buena dirección y motivación que presenta, sintiéndose reconocido por la tarea de desempeñan, y se tuvo un adecuado control y monitoreo del total de funciones de cada una de las áreas evaluadas

Tabla 3*Análisis de la atención al usuario en una institución pública*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	12	21,8
Medio	16	29,1
Alto	27	49,1
Total	55	100,0

Nota. En la tabla 3, se logró mostrar tener una gestión administrativa alta con un 45,5%, seguido de un 38,2% y por último con un 16,4%; es decir que, existen algunas falencias por mejorar dado que una significativa cantidad de encuestados señalaron un nivel medio; sin embargo, la gran mayoría afirma que la institución realiza adecuadamente una planificación de las actividades orientado a la visión de la institución; se identifica que sí se realiza una oportuna división de las áreas, y realiza sus funciones acorde a sus procesos, debido a la buena dirección y motivación que presenta, sintiéndose reconocido por la tarea de desempeñar, y se tuvo un adecuado control y monitoreo del total de funciones de cada una de las áreas evaluadas

OE2: Analizar la relación entre planificación y atención al usuario

Tabla 4

Correlación por Rho de Spearman entre planificación y atención al usuario en una institución pública, Pimentel.

Correlaciones				
			Planificaci ón	Atención al usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coefi. de corr.	1,000	,836
		Sig.	.	,000
		N	55	55
	Atención al usuario	Coefi. de corr.	,836	1,000
		Sig.	,000	.
		N	55	55

Nota. En la tabla 4, se demostró el puntaje de significancia de $p = .000$, procediéndose a aceptar la hipótesis del investigador reconociendo la existencia relación entre las variables, y por contar con un coeficiente de 0,836 una relación alta; es decir que, si la institución pública aplica acciones de planificación tendrá una relación alta en la atención al usuario en una institución pública, Pimentel.

OE3: identificar la relación entre organización y atención al usuario

Tabla 5

Correlación entre organización y atención al usuario en una institución pública, Pimentel

Correlaciones				
			Organización	Atención al usuario
Rho de Spearman	Organización	Coefi. de corr.	1,000	,841
		Sig.	.	,000
		N	55	55
	Atención al usuario	Coefi. de corr.	,841	1,000
		Sig.	,000	.
		N	55	55

Nota. En la tabla 5, se demostró el puntaje de significancia de $p = .000$, procediéndose a aceptar la hipótesis del investigador reconociendo la existencia relación entre las variables, y por contar con un coeficiente de 0,841 una relación alta; es decir que, si la institución pública emplea una adecuada organización tendrá una relación alta en la atención al usuario en una institución pública, Pimentel.

OE4: conocer la relación entre dirección y atención al usuario

Hipótesis específica 3: Existe relación entre dirección y atención al usuario

Tabla 6

Correlación entre dirección y atención al usuario

Correlaciones				
			Dirección	Atención al usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coefi. de corr.	1,000	,869
		Sig.	.	,000
		N	55	55
	Atención al usuario	Coefi. de corr.	,869	1,000
		Sig.	,000	.
		N	55	55

Nota. En la tabla 6, se demostró que, se demostró el puntaje de significancia de $p = .000$, procediéndose a aceptar la hipótesis del investigador reconociendo la existencia relación entre las variables, y por contar con un coeficiente de 0,869 existe una relación alta; es decir que, si la institución pública emplea una adecuada dirección tendrá una relación alta en la atención al usuario en una institución pública, Pimentel.

OE5: determinar la relación entre control y atención al usuario

Tabla 7

Correlación entre control y atención al usuario en una institución pública, Pimentel 2024.

		Correlaciones		
			Control	Atención al usuario
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,849
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	,849	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. En la tabla 7, se demostró que, se demostró el puntaje de significancia de $p = .000$, procediéndose a aceptar la hipótesis del investigador reconociendo la existencia relación entre las variables, y por contar con un coeficiente de 0,849 existe una relación alta; es decir que, si la institución pública emplea un adecuado control tendrá una relación alta en la atención al usuario en una institución pública, Pimentel.

IV. DISCUSIÓN

El capítulo de discusión se basa en realizar la triangulación de la información obtenida, lo cual abarca los resultados, los antecedentes previos y las teorías que validan la posición del estudiante.

Respecto a los resultados del objetivo general sobre la relación entre gestión administrativa y atención al usuario en una institución pública, se encontró que analizando el puntaje de significancia $p = .000$ se procedió aceptar la hipótesis del investigador reconociendo la existencia relación entre las variables, y por tener un coeficiente de Rho 0,864 se indicó tener una relación alta. Esto se interpreta que si la municipalidad realiza una adecuada gestión administrativa tendrá una relación altamente significativa en la atención al usuario.

Ante lo mencionado concuerda con el estudio de Paredes (2020) ya que tuvo como propósito conocer la asociación entre variables, siendo un estudio correlacional descriptivo, por lo que se obtuvo como resultado la correlación positiva bivariada de estudio debido al coeficiente Rho de Spearman 0.898; asimismo, se encontró concordancia con Massuh (2021) ya que tuvo como propósito conocer la asociación entre la gestión administrativo y la atención al usuario en una entidad pública, siendo un estudio correlacional descriptivo, por lo que se obtuvo como resultado la correlación positiva bivariada de estudio debido al coeficiente Rho de 0.660; de igual manera de coincidió con Calderón (2020) ya que tuvo como propósito conocer la asociación bivariada en una institución estatal, siendo un estudio correlacional descriptivo, por lo que se obtuvo como resultado la correlación significativa bivariada mediante un coeficiente de Rho de 0.984.

Lo mencionado por los resultados y las coincidencias se encuentran respaldados por la teoría X-Y de McGregor, el cual señala que existen trabajadores que se enfocan en un tipo de trabajo considerando la Teoría X se desarrollará la optimización pertinente a la productividad en el trabajo por medio de la presión objetiva de cada uno de los líderes, mientras que en la Teoría Y, los directivos que se encuentran al mando de las organizaciones perciben que los colaboradores van trabajando según a cada una de las necesidades que presenta la organización, considerándose mayormente como muy proactivos.

A la vez se precisa que la gestión hace referencia a una serie de coordinaciones y

tareas organizacionales que se deben realizar de forma efectiva entre todos los participantes, teniendo un solo objetivo en común que es lograr la visión establecida mediante una misión compartida; siendo similar a lo expuesto por Mendoza (2017) quien manifiesta que la gestión administrativa son sistemáticas, dado que cuenta con una serie de acciones coherentes las cuales están orientadas a cumplir cada meta, considerando eficiencia y eficacia de todos los recursos asignados en cada área operativa, cabe señalar que se consideran contingencias para la resolución de problemas y retroalimentación para tener un desarrollo progresivo.

Respecto a los resultados sobre el nivel de gestión administrativa en una institución pública se pudo encontrar un nivel alto con un 45,5%, seguido de un 38,2% y por último con un 16,4%; es decir que, existen algunas falencias por mejorar dado que una significativa cantidad de encuestados señalaron un nivel medio.

Lo mencionado concuerda con el estudio de Paredes (2020) debido a que mediante su estudio descriptivo sobre el análisis de la gestión administrativa encontró que los niveles de gestión administrativos son deficientes por medio de un 60%; seguidamente se concordó con el estudio de Massuh (2021) ya que mediante su estudio descriptivo sobre el análisis de la gestión administrativa encontró que el 55% de encuestados percibieron deficiencias en las dimensiones de la variable.

Se encuentra una relación con el estudio de Calderón (2020) debido a que mediante su estudio descriptivo percibió que el 40% de encuestados indicaron un nivel bajo en gestión administrativa dentro de la entidad; seguidamente se concordó con el estudio de Burga (2022) ya que mediante su estudio descriptivo logró determinar que el 61% de los usuarios manifestaron que la variable gestión se encuentra en un nivel regular.

Ante lo mencionado, Bautista & Delgado (2021) señala que la gestión administrativa hace referencia a una serie de coordinaciones y tareas organizacionales que se deben realizar de forma efectiva entre todos los participantes, teniendo un solo objetivo en común que es lograr la visión establecida mediante una misión compartida. A la vez, Peña et al. (2022) confirma la posición el cual menciona que la gestión administrativa abarca actividades que toma la dirección para llegar a obtener resultados positivos manejando eficientemente cada recurso asignado, las acciones señaladas se escogen de acuerdo al objetivo que se pretende cumplir. Se precisa que

la correcta gestión trae consigo el cumplimiento de metas, en la cual se contemplan todos los recursos y materiales necesarios para maximizar los beneficios, disminuyendo el efecto negativo.

Considerando los resultados sobre la atención al usuario en una institución pública se identificó un 49,1% de nivel alto, seguido del 29.1% un nivel medio y un 21.8% nivel bajo; significando que, en la actualidad la atención al usuario no es satisfactoria en su totalidad, ya que son significativos los niveles medio y bajo.

Ante lo mencionado se concuerda con el estudio de Ibaran y Calle (2022) debido a que mediante su estudio descriptivo sobre el análisis de la atención al usuario encontró que el 50% de participantes mencionaron nivel bajo en la atención, debiéndose muchas veces a la poca capacidad de respuesta que tienen los colaboradores; seguidamente se concordó con el estudio de Massuh (2021) ya que mediante su estudio descriptivo sobre el análisis de la atención al usuario encontró que el 43% de los encuestados afirmaron que la atención y la calidad de servicio son deficientes, encontrándose indicadores preocupantes como es la infraestructura y las herramientas de apoyo.

Asimismo, se encuentra una relación con el estudio de Calderón (2020) debido a que mediante su estudio descriptivo sobre el análisis de la atención al usuario encontró que el 50% indicaron niveles bajos de atención, siendo la atención personalizada o individualizada la que más carencias se encontraron; seguidamente se concordó con el estudio de Minaya (2022) ya que mediante su estudio descriptivo sobre el análisis de la atención al usuario encontró que el 68% de los encuestados afirmaron que es deficiente, siendo la inseguridad que tienen los colaboradores al momento de dar información lo más preocupante.

Cabe precisar que Fornell et al. (2022) señala que la atención al usuario está basada en brindar a los potenciales acreedores, se precisa también que la atención para que sea efectiva se debe desarrollar eficientemente, considerando la expectativa positiva que se debe buscar dejar como huella gracias a la empatía y seguridad que se le puede brindar. A la vez, Rita et al. (2019) señala que la atención al usuario tiene por finalidad cumplir sus expectativas a fin de que vuelvan a utilizar el producto o servicio, generándoles satisfacción, teniendo como retribución su lealtad.

Respecto a los objetivos inferenciales, sobre la asociación entre dimensiones de gestión administrativa con la variable atención al usuario en una institución pública; así pues, se conoció la relación entre planificación (Rho: 0.836 y sig. <0.05); organización (Rho: 0.841 y sig. <0.05); dirección (Rho: 0.869 y sig. <0.05); control (Rho: 0.849 y sig. <0.05) con la variable atención al usuario.

Ante lo mencionado concuerda con el estudio de Burga (2022) ya que tuvo como propósito conocer la asociación entre variables de una entidad pública, siendo un estudio correlacional descriptivo, concluir la existencia de una asociación con un Rho de 0.300; a la vez, se encontró concordancia con Ibaran y Calle (2022) ya que tuvo como propósito conocer la asociación entre gestión administrativa y calidad de atención del usuario en una entidad pública, siendo un estudio correlacional descriptivo, por lo que se obtuvo como resultado una asociación positiva y significativa entre las dimensiones de las variables de estudio, con el Rho superior a .900.

Lo señalado se asocia a Fornell et al. (2022) el cual menciona que la atención se encuentra caracterizado por el servicio que se les brinda a los potenciales acreedores, se precisa que la atención para que sea efectiva se debe desarrollar eficientemente, sin dejar de lado la expectativa positiva que se debe buscar dejar como huella gracias a la empatía y seguridad que se le puede brindar. Por lo tanto, la atención al usuario se basa en la cortesía, cuidados y atención percibida, por lo tanto, la organización debe capacitar adecuadamente a los colaboradores para poder brindar un servicio de calidad y con tiempos prácticos, como también enfocarse en resultados hedónicos. Según Rita et al. (2019) la atención al usuario tiene por finalidad cumplir sus expectativas a fin de que vuelvan a utilizar el producto o servicio, generándoles satisfacción, teniendo como retribución su lealtad.

A la vez, la base conceptual que se relaciona con lo señalado menciona que los directivos de la organización tendrá que coordinar todas las actividades que realizarán cada uno de sus participantes con la finalidad de tener un mismo fin común en beneficio de la institución y contribuir como participante de acuerdo a la tarea que le ha sido asignada, bajo esta etapa se van a emplear los recursos distintos y las personas que asumirán responsabilidades para coordinar y estimular un cambio estructural para lograr el fin establecido (Chiavenato, 2017). Por lo tanto, se deben implementar todas las estrategias con la finalidad de que sus procedimientos se

integren a los trabajadores que son parte del grupo u organización y de esa manera logren el cumplimiento de la visión y misión trazadas por la institución (Robbins & Judge, 2017)

Lo mencionado se encuentra alineado a lo descrito por la teoría de las organizaciones, mediante el cual, Rivas (2009) describió que las diferentes estructuras organizacionales sean estas del sector privado o pública se van concibiendo como principales mecanismos que faciliten el alcance pertinente de las metas institucionales, teniendo en cuenta a los procesos y procedimientos eficientes a través de un adecuado rendimiento que va desarrollando el colaborador, a su vez que cada una de las organizaciones son percibidas como instituciones que se encuentran relacionadas entre sí con la intención de que se logre analizar de manera pertinente los desempeños de las entidades dependiendo de manera significativa de la eficaz y la interrelación de estas. A la vez, Mendoza (2017) menciona que las organizaciones públicas son sistemáticas, debido a que cuenta con una serie de acciones coherentes las cuales se orientan al logro de metas considerando eficiencia y eficacia de todos los recursos asignados en cada área operativa, cabe señalar que se consideran contingencias para la resolución de problemas y retroalimentación para tener un desarrollo progresivo.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó aceptar la hipótesis general propuesta por la autora (sig. <0.05), por ello, se confirma la relación entre las variables con un coeficiente de Rho 0,864 siendo una relación alta; interpretándose que, si la municipalidad realiza una adecuada gestión administrativa se ofrecerá una pertinente atención al usuario.
2. Se analizó que la gestión administrativa fue alta con un 45,5%, seguido de un 38,2% y por último con un 16,4%; es decir, existen algunas falencias por mejorar dado la cantidad de encuestados que señalaron un nivel medio; sin embargo, la gran mayoría afirma que la institución realiza adecuadamente una planificación de las actividades; a la vez, los niveles de atención al usuario fueron altos con 49.1%, seguido de un 29.1% un nivel medio.
3. Se aceptó la hipótesis específica 1 establecida por la autora (sig. <0.05), por ello, se confirma la relación entre planificación y atención al usuario con un coeficiente de Rho 0,836 siendo una relación alta; interpretándose que, si la institución pública aplica acciones de planificación se mejorará la atención al usuario en una institución pública, Pimentel.
4. Se aceptó la hipótesis específica 2 establecida por la autora (sig. <0.05), por ello, se confirma la relación entre organización y atención al usuario con un coeficiente de Rho 0,841 siendo una relación alta; interpretándose que, si la institución pública emplea una adecuada organización se tendrá un efecto positivo en la atención al usuario en una institución pública, Pimentel.
5. Se aceptó la hipótesis específica 3 establecida por la autora (sig. <0.05), por ello, se confirma la relación entre dirección y atención al usuario con un coeficiente de Rho 0,869 siendo una relación alta; interpretándose que, si la institución pública aplica una adecuada dirección tendrá un efecto positivo en la atención al usuario en una institución pública, Pimentel.
6. Se aceptó la hipótesis específica 5 establecida por la autora (sig. <0.05), por ello, se confirma la relación entre control y atención al usuario con un coeficiente de Rho 0,849 siendo una relación alta; interpretándose que, si la institución pública emplea un pertinente control y evaluación de las actividades y funciones se tendrá una mejora en la atención al usuario.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al administrador de una institución pública de Pimentel diseñar un plan de gestión administrativo alineado al plan estratégico institucional a fin de contemplar acciones para lograr las metas y objetivos de la organización, abarcando estrategias para cada área operativa, llevando un control y evaluación de las funciones y tareas del colaborador.
2. Se recomienda al área de recursos humanos establecer estrategias con una planificación integral para poder corroborar que todos los colaboradores realicen sus tareas encomendadas de manera eficiente y eficaz con un servicio de calidad.
3. Se recomienda a los funcionarios de área de una entidad pública de Pimentel llevar a cabo sus funciones acordes a los establecido por el MOF y ROF a fin de cumplir con todas las tareas encomendadas sin margen de error, para ello, es necesario una organización integral de todas acciones para cerrar las brechas institucionales.
4. A la gerencia llevar a cabo una planificación para llevar a cabo planes de acción bajo una dirección asertiva para la evaluación de todos los servicios ofrecidos por la organización, a fin de mejorar progresivamente la atención al usuario.

REFERENCIAS

- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de Investigación*. Lima: Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Barriga, M., & Mendoza, J. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la satisfacción del cliente de la empresa Nítido Marketing & Business, cantón Manta, provincia de Manabí. *Digital Publisher*, 1-16. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1545
- Bauer, G., Churchill, S., Mahendran, M., Walwyn, C., Lizotte, D., & Villa, A. (2021). Intersectionality in quantitative research: A systematic review of its emergence and applications of theory and methods. *SSM - Population Health*, 1-12. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352827321000732>
- Bautista, F., & Delgado, J. (2021). Propuesta de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020. *Generis*, 118(1), 50-62. <https://generis-publishing.com/book.php?title=propuesta-de-gestion-administrativa-para-mejorar-el-desempeno-laboral-en-la-municipalidad-provincial-de-san-martin-2020>
- Botella, D., Rey, A., & Yi, F. (2020). Research methods in business: Quantitative and qualitative comparative analysis. *Journal of Business Research*, 221-224. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296320302964>
- Bravo, J. (2022). *Gestión administrativa y niveles de calidad de atención servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79914/Cabrejo_BJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Burga, A. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la corte superior de Justicia de Ucayali 2022*. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6072/B3_2023_UNU_ADMINISTRACION_2023_T_ALEXANDRA-BURGA_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Calderón, N. (2020). *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de tecnología médica de la Universidad de Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15026/1/T-UCSG-POS-MGSS-250.pdf>
- Cárdenas, J. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la unidad de Gestión Educativa Local - Nauta 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8976/C%c3%a1rdenas%20Guevara%2c%20Javier%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Chiavenato, I. (2017). *Planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones* (3 ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Cortés, D., Luque, O., Lopez, E., & Pulido, M. (2023). Does authentic leadership promote higher job satisfaction in public versus private organizations? Exploring the role of vigor and engagement. *Heliyon*, 1-12. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023001135>
- Eliyana, A., Maarif, S., & Muzakki, H. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 144-150. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444883418300196>
- Felício, T., Samagaio, A., & Rodrigues, R. (2021). Adoption of management control systems and performance in public sector organizations. *Journal of Business Research*, 593-602. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296320307426>

- Fornell, I., Folstadb, A., Taylorc, C., & Bjorkli, C. (2022). Understanding the user experience of customer service chatbots: An experimental study of chatbot interaction design. *Revista internacional de estudios humanos-computadoras*, 161(2), 10-27. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1071581922000179>
- Gallegos, J. (2018). Cómo se construye el marco teórico de la investigación. *Scielo. Cadernos de Pesquisa*, 48(169). doi:<https://doi.org/10.1590/198053145177>
- Gross, H., Ingerfurth, S., & Willems, J. (2021). Employees as reputation advocates: Dimensions of employee job satisfaction explaining employees' recommendation intention. *Journal of Business Research*, 405-413. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296321003507>
- Halkos, G., & Bousinakis, D. (2018). The effect of stress and dissatisfaction on employees during crisis. *Economic Analysis and Policy*, 25-34. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0313592617300310>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, L. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw. https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Ibaran, C., & Calle, K. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de atención del usuario*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Ucayali] http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5530/B6_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_CARLOS_IBARAN_KANDY_CALLE_V2.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Lee, M., Majer, M., & Kim, B. (2019). Critical Factors Affecting Sustainable Success of Social Service Systems. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 1-16. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2199853122001950>
- Liebrecht, C., & Hooijdonk, C. (2019). Creating humanlike chatbots: what chatbot developers could learn from webcare employees in adopting a conversational human voice. *Proceedings of CONVERSATIONS(1)*, 51-64. https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=Creating%20humanlike%20c

hatbots%3A%20what%20chatbot%20developers%20could%20learn%20from%20webcare%20employees%20in%20adopting%20a%20conversational%20human%20voice&publication_year=2019&author=C.%20Liebrecht&

Llontop, S. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por Covid - 19*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68688/Ruiz_LSI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Madan, R., & Ashok, M. (2023). AI adoption and diffusion in public administration: A systematic literature review and future research agenda. *Government Information Quarterly*, 1-18. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X22001101>

Madero, S., & Rodríguez, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Ciencias sociales*, 13(1), 95-107. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v13n1/2007-7858-cuat-13-01-95.pdf>

Manzano, R., & García, H. (2016). Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación. *El Sevier*, 511-512. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-chilena-pediatria-219-articulo-sobre-criterios-inclusion-exclusion-mas-S0370410616300511>

Massuh, R. (2021). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del hospital general quevedo IESS, Plan de Capacitación*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ff11768c-709b-4fb4-b831-403dce50c071/content>

Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

Minaya, K. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José

Faustino Sánchez Carrión].
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6106/KARINA%20EVELYN%20MINAYA%20PANTOJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>

Pastor, R. (2019). Población y muestra. *Pueblo ocninente*, 30(1).
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269>

Peña, D. (2022). Administrative management and its impact on service quality. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el conocimiento*, 6(1), 120-131.
<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1633>

Pérez, Y., Jaimes, G., & Mosquera, J. (2023). Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la Red Salud Casanare E.S.E. durante la pandemia por Covid-19 en el año 2021. *Unilibre*, 1-18.
https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/10097

Quiroz. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. *Industrial Data*, 25(1), 25-38.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932022000100079

Rincón, C. (2019). *Una introducción a la estadística inferencial*. UNAM.
<https://docplayer.es/165976970-No-parametrica-carlos-javier-rincon-version-2019.html>

Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), 26-90.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844019363509>

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento_Organizacional_Stephen_P_Robbins_y_Timothy_A_Judge

- Romero, P., Cobos, D., Rodríguez, J., & Parcon, M. (2020). Análisis cuantitativo, uso de Escala Braden por enfermería en el servicio de Medicina Interna del Hospital Santo Domingo. *Enfermería Actual de Costa Rica*, 1-12. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-45682020000200015
- Ruiz, A. (2015). *Fiabilidad y Validez: Conceptualización y procedimientos de cálculo con Spss*. [Tesis de Maestría, Universidad de Sevilla]. https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/65322/1/Fiabilidad_Validez.pdf
- Sánchez, A., & Murillo, A. (2022). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la historia*, 1-12. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2594-29562021000200147
- Sandoval, E. (2022). El trabajo de campo en la investigación social en tiempos de pandemia. *Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología*, 1-12. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-00062022000300010
- Universidad César Vallejo. (2021). *CÓDIGO DE ÉTICA RCUN N° 0340-2021-UCV*. Perú. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Universidad César Vallejo. (2021). *Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales*. Chiclayo: UCV.
- Wallwey, C., & Kajfez, R. (2023). Quantitative research artifacts as qualitative data collection techniques in a mixed methods research study. *Methods in Psychology*, 1-12. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2590260123000061>

ANEXOS

Anexo 01: Tabla de operacionalización de variables

<i>Variables de estudio</i>	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	La variable Administrativa, tiene como función aplicar distintos métodos para el uso eficiente del recurso humano, financiero y material que tiene la institución, se hace hincapié que la responsabilidad sobre los recursos y su finalidad está directamente relacionada con la gestión administrativa, por ello, dentro del funcionamiento se considera la planeación y control en cada actividad (Chiavenato, 2009).	Del mismo modo, la definición operacional de la gestión administrativa se medirá considerando un cuestionario de 24 preguntas, las cuales darán como resultado las frecuencias de las dimensiones de planificación, organización, dirección y control.	D1: Planificar	- Visión - Misión - Objetivos estratégicos	Ordinal
			D2: Organizar	- División de trabajo por área organizacional - Línea de autoridad - Formalización de procesos y procedimientos	
			D3: Dirección	- Motivación - Liderazgo - Comunicación y trabajo en equipo	
			D4: Control	- Evaluación de las actividades - Monitoreo progresivo	

Atención al usuario	<p>Se precisa que está caracterizada por el servicio que se les brinda a los potenciales acreedores; la atención para que sea efectiva se debe desarrollar manera eficiente y eficaz, sin dejar de lado la expectativa positiva que se debe buscar dejar como huella gracias a la empatía y seguridad que se le puede brindar (Fornell et al., 2022).</p>	<p>La atención al usuario tiene por finalidad cumplir sus expectativas a fin de que vuelvan a utilizar el producto o servicio, se encontrará medida por 26 ítems, los cuales darán como resultado frecuencias de las dimensiones de estrategia y organización, conocimiento de los usuarios, accesibilidad y canales de atención a los usuarios, infraestructura, mobiliario y equipamiento, proceso de atención, reclamos, medición y transparencia.</p>	D1 Estrategia y organización	<p>Responsable de la mejora. Planeamiento estratégico de mejora. Incentivos y reconocimiento al logro de resultados. Gestión de calidad.</p>	Ordinal
	D2 Conocimiento de los usuarios	<p>Identificación de necesidades Segmentación de usuarios Canales de atención.</p>			
	D3 Accesibilidad y canales de atención	<p>Horarios de atención. Acercamiento hacia el usuario.</p>			
	D4 Infraestructura, mobiliario y equipamiento	<p>Espacio físico. Mantenimiento de instalaciones. Señalización y mapas de riesgos</p>			
	D5 Proceso de atención y simplificación	<p>Modalidades de atención. Disponibilidad de información. Simplificación de trámites.</p>			

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Gestión administrativa de la entidad municipal, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Los resultados nos permitirán determinar las falencias de la Gestión administrativa. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	Valor
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
R	A veces	3
CS	Casi nunca	2
N	Nunca	1

	DIMENSIÓN: PLANEACIÓN	1	2	3	4	5
1	La institución donde labora Planifica las tareas y objetivos pertinentemente					
2	La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos					
3	La entidad aplica el diagnóstico de problemas para proyectar mejoras					
4	La institución capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar					
5	La gestión establece apropiadamente las metas institucionales					
6	La entidad planifica los recursos para alcanzar las metas					
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
7	La gestión actualiza continuamente la estructura organizacional					
8	La administración tiene claramente establecidas las jerarquías					

9	La institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo al diseño de cargos					
10	Los directivos promueven el trabajo en equipo en el ámbito laboral					
11	La entidad efectúa las coordinaciones de las actividades laborales					
12	La institución propicia la integración de sus colaboradores					
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN	1	2	3	4	5
13	El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos					
14	La institución propicia una adecuada comunicación a todo el personal					
15	La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas					
16	La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos					
17	La administración propicia que los colaboradores sientan identificación institucional					
18	La entidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales					
	DIMENSIÓN: CONTROL	1	2	3	4	5
19	La entidad cuenta con un órgano de control					
20	La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas					
21	La institución realiza un inventario de sus bienes					
22	La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda					
23	La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores					
24	Los jefes directos llevan el registro del cumplimiento de las normas					

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ATENCIÓN AL USUARIO

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Atención al usuario en la entidad municipal, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Los resultados nos permitirán determinar las falencias de la atención al usuario. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	Valor
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
R	A veces	3
CS	Casi nunca	2
N	Nunca	1

	DIMENSIÓN: Estrategia y organización	1	2	3	4	5
1	Existe una persona responsable de orientar la atención a los usuarios.					
2	En la municipalidad se planifica la mejora de la atención a los usuarios.					
3	La municipalidad se preocupa por conocer si las necesidades de los usuarios han sido satisfechas.					
4	Existen oficinas adecuadas a las necesidades del usuario.					
5	Las modalidades para realizar los pagos vinculados con trámites son descentralizadas.					
6	La información sobre requisitos, costos y plazos se encuentra disponible en un lugar de fácil accesibilidad para cualquier ciudadano.					
	DIMENSIÓN: Conocimiento de los usuarios	1	2	3	4	5
7	La municipalidad realiza estudios o encuestas para identificar las necesidades de los usuarios.					
8	Los encargados de la atención cuentan con conocimientos suficientes para resolver los problemas de los usuarios.					

9	El personal de atención a los usuarios cumple con sus funciones.					
10	El personal que atiende a los usuarios fomenta el orden y el respeto.					
11	El personal está capacitado para responder cualquier duda.					
12	La municipalidad realiza el registro de resultados de la medición de la gestión.					
DIMENSIÓN: Accesibilidad y canales de atención		1	2	3	4	5
13	La atención se brinda por diferentes canales a los usuarios (canal presencial, telefónico, virtual y/o móvil)					
14	La municipalidad realiza eventos (actividades) de acercamiento a los usuarios					
15	El acceso a los formularios se encuentra disponible y de manera gratuita en un lenguaje de fácil comprensión					
16	La municipalidad ha hecho la simplificación de trámites eliminando los que resultaban innecesarios.					
17	La municipalidad pública la información de los procedimientos administrativos y servicios.					
18	La información de los trámites es clara y sencilla para los usuarios.					
DIMENSIÓN: Infraestructura, mobiliario y equipamiento		1	2	3	4	5
19	El espacio físico relacionado con el cumplimiento de la atención preferente a discapacitados, mujeres embarazadas y adultos mayores es adecuado.					
20	Realizan permanentemente el mantenimiento de las instalaciones para la atención a los usuarios					
21	Existe señalización y mapa de riesgos					
DIMENSIÓN: Proceso de atención y simplificación		1	2	3	4	5
22	Las modalidades para realizar los pagos vinculados con trámites son descentralizadas.					
23	La información sobre requisitos, costos y plazos se encuentra disponible en un lugar de fácil accesibilidad para cualquier ciudadano.					
24	El acceso a los formularios se encuentra disponible y de manera gratuita en un lenguaje de fácil comprensión					
25	La municipalidad ha hecho la simplificación de trámites eliminando los que resultaban innecesarios.					

Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Validación 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Gestión administrativa. Tiene como función aplicar distintos métodos para el uso eficiente del recurso humano, financiero y material que tiene la institución, se hace hincapié que la responsabilidad sobre los recursos y su finalidad está directamente relacionada con la gestión administrativa, por ello, dentro del funcionamiento se considera la planeación y control en cada actividad (Chiavenato, 2009).

Dimensión	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	- Visión y Misión	La institución donde labora Planifica las tareas y objetivos pertinentemente	1	1	1	1	
		La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos	1	1	1	1	
		La entidad aplica el diagnóstico de problemas para proyectar mejoras	1	1	1	1	
	-Objetivos estratégicos	La institución capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar	1	1	1	1	
		La gestión establece apropiadamente las metas institucionales	1	1	1	1	
		La entidad planifica los recursos para alcanzar las metas	1	1	1	1	
Organización	-División de trabajo por área organizacional	La gestión actualiza continuamente la estructura organizacional	1	1	1	1	
		La administración tiene claramente establecidas las jerarquías	1	1	1	1	
		La institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo al diseño de cargos	1	1	1	1	
		Los directivos promueven el trabajo en equipo en el ámbito laboral	1	1	1	1	

	-Formalización de procesos y procedimientos	La entidad efectúa las coordinaciones de las actividades laborales	1	1	1	1	
		La institución propicia la integración de sus colaboradores	1	1	1	1	
Dirección	- Motivación	El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos	1	1	1	1	
		La institución propicia una adecuada comunicación a todo el personal	1	1	1	1	
	-Liderazgo	La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas	1	1	1	1	
		La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos	1	1	1	1	
	-Comunicación y trabajo en equipo	La administración propicia que los colaboradores sientan identificación institucional	1	1	1	1	
		La entidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales	1	1	1	1	
Control	- Evaluación de las actividades	La entidad cuenta con un órgano de control	1	1	1	1	
		La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas	1	1	1	1	
		La institución realiza un inventario de sus bienes	1	1	1	1	
		La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda	1	1	1	1	

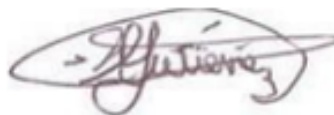
	-Monitoreo progresivo	La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores	1	1	1	1	
		Los jefes directos llevan el registro del cumplimiento de las normas	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []



Firma del experto

Atención al usuario. Se precisa que está caracterizada por el servicio que se les brinda a los potenciales acreedores; la atención para que sea efectiva se debe desarrollar manera eficiente y eficaz, sin dejar de lado la expectativa positiva que se debe buscar dejar como huella gracias a la empatía y seguridad que se le puede brindar (Fornell et al., 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Estrategia y organización	Responsable de la mejora.	Existe una persona responsable de orientar la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
		En la municipalidad se planifica la mejora de la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
	Incentivos y reconocimiento al logro de resultados.	La municipalidad se preocupa por conocer si las necesidades de los usuarios han sido satisfechas.	1	1	1	1	
		Existen oficinas adecuadas a las necesidades del usuario.	1	1	1	1	
	Gestión de calidad.	Las modalidades para realizar los pagos vinculados con trámites son descentralizadas.	1	1	1	1	
		La información sobre requisitos, costos y plazos se encuentra disponible en un lugar de fácil accesibilidad para cualquier ciudadano.	1	1	1	1	
Conocimiento de los usuarios	Identificación de necesidades	La municipalidad realiza estudios o encuestas para identificar las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	

		Los encargados de la atención cuentan con conocimientos suficientes para resolver los problemas de los usuarios.	1	1	1	1	
	Segmentación de usuarios	El personal de atención a los usuarios cumple con sus funciones.	1	1	1	1	
		El personal que atiende a los usuarios fomenta el orden y el respeto.	1	1	1	1	
	Canales de atención	El personal está capacitado para responder cualquier duda.	1	1	1	1	
		La municipalidad realiza el registro de resultados de la medición de la gestión.	1	1	1	1	
Accesibilidad y canales de atención	Horarios de atención.	La atención se brinda por diferentes canales a los usuarios (canal presencial, telefónico, virtual y/o móvil)	1	1	1	1	
		La municipalidad realiza eventos (actividades) de acercamiento a los usuarios	1	1	1	1	
		El acceso a los formularios se encuentra disponible y de manera gratuita en un lenguaje de fácil comprensión	1	1	1	1	
	Acercamiento hacia el usuario	La municipalidad ha hecho la simplificación de trámites	1	1	1	1	

		eliminando los que resultaban innecesarios.					
		La municipalidad pública la información de los procedimientos administrativos y servicios.	1	1	1	1	
		La información de los trámites es clara y sencilla para los usuarios.	1	1	1	1	
Infraestructura, mobiliario y equipamiento	Espacio físico.	Existe señalización y mapa de riesgos	1	1	1	1	
	Mantenimiento de instalaciones	El espacio físico relacionado con el cumplimiento de la atención preferente a discapacitados, mujeres embarazadas y adultos mayores es adecuado.	1	1	1	1	
		Realizan permanentemente el mantenimiento de las instalaciones para la atención a los usuarios	1	1	1	1	
Proceso de atención y simplificación	Modalidades de atención	Las modalidades para realizar los pagos vinculados con trámites son descentralizadas.	1	1	1	1	
		La información sobre requisitos, costos y plazos se encuentra disponible en un lugar de fácil accesibilidad para cualquier ciudadano.	1	1	1	1	

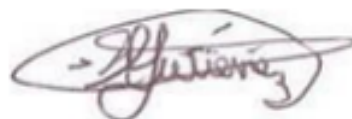
	Simplificación de trámites	El acceso a los formularios se encuentra disponible y de manera gratuita en un lenguaje de fácil comprensión	1	1	1	1	
		La municipalidad ha hecho la simplificación de trámites eliminando los que resultaban innecesarios.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

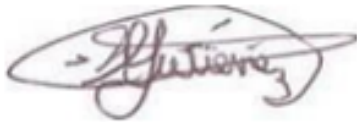
Aplicable después de corregir []

No aplicable []



Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA" "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ATENCIÓN AL USUARIO"
Objetivo del instrumento	Evaluar la gestión administrativa en la entidad municipal Evaluar la calidad de atención en la entidad municipal
Nombres y apellidos del experto	José Donal Gutiérrez Vega
Documento de identidad	17432957
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Doctor en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	ETSS PNP; UDCH, UTP.
Cargo	Docente
Número telefónico	+51 920 476 029
Firma	
Fecha	25/05/2024



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 **GUTIERREZ VEGA**
Nombres **JOSE DONALD**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **17432957**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **21/04/21**
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**
Diploma **052-109896**
Fecha Matrícula **04/01/2018**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001972460



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 03/07/2024 21:17:37-0500

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

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), 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 exhibe.

Validación 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Gestión administrativa. Tiene como función aplicar distintos métodos para el uso eficiente del recurso humano, financiero y material que tiene la institución, se hace hincapié que la responsabilidad sobre los recursos y su finalidad está directamente relacionada con la gestión administrativa, por ello, dentro del funcionamiento se considera la planeación y control en cada actividad (Chiavenato, 2009).

Dimensión	Indicadores	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	- Visión y Misión	La institución donde labora Planifica las tareas y objetivos pertinentemente	1	1	1	1	
		La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos	1	1	1	1	
		La entidad aplica el diagnóstico de problemas para proyectar mejoras	1	1	1	1	
	-Objetivos estratégicos	La institución capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar	1	1	1	1	
		La gestión establece apropiadamente las metas institucionales	1	1	1	1	
		La entidad planifica los recursos para alcanzar las metas	1	1	1	1	
Organización	-División de trabajo por área organizacional	La gestión actualiza continuamente la estructura organizacional	1	1	1	1	
		La administración tiene claramente establecidas las jerarquías	1	1	1	1	
		La institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo al diseño de cargos	1	1	1	1	
		Los directivos promueven el trabajo en equipo en el ámbito laboral	1	1	1	1	

	-Formalización de procesos y procedimientos	La entidad efectúa las coordinaciones de las actividades laborales	1	1	1	1	
		La institución propicia la integración de sus colaboradores	1	1	1	1	
Dirección	- Motivación	El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos	1	1	1	1	
		La institución propicia una adecuada comunicación a todo el personal	1	1	1	1	
	-Liderazgo	La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas	1	1	1	1	
		La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos	1	1	1	1	
	-Comunicación y trabajo en equipo	La administración propicia que los colaboradores sientan identificación institucional	1	1	1	1	
		La entidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales	1	1	1	1	
Control	- Evaluación de las actividades	La entidad cuenta con un órgano de control	1	1	1	1	
		La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas	1	1	1	1	
		La institución realiza un inventario de sus bienes	1	1	1	1	
		La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda	1	1	1	1	

	-Monitoreo progresivo	La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores	1	1	1	1	
		Los jefes directos llevan el registro del cumplimiento de las normas	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []



Firma del experto

Atención al usuario. Se precisa que está caracterizada por el servicio que se les brinda a los potenciales acreedores; la atención para que sea efectiva se debe desarrollar manera eficiente y eficaz, sin dejar de lado la expectativa positiva que se debe buscar dejar como huella gracias a la empatía y seguridad que se le puede brindar (Fornell et al., 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Estrategia y organización	Responsable de la mejora.	Existe una persona responsable de orientar la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
		En la municipalidad se planifica la mejora de la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
	Incentivos y reconocimiento al logro de resultados.	La municipalidad se preocupa por conocer si las necesidades de los usuarios han sido satisfechas.	1	1	1	1	
		Existen oficinas adecuadas a las necesidades del usuario.	1	1	1	1	
	Gestión de calidad.	Las modalidades para realizar los pagos vinculados con trámites son descentralizadas.	1	1	1	1	
		La información sobre requisitos, costos y plazos se encuentra disponible en un lugar de fácil accesibilidad para cualquier ciudadano.	1	1	1	1	
Conocimiento de los usuarios	Identificación de necesidades	La municipalidad realiza estudios o encuestas para identificar las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	

		Los encargados de la atención cuentan con conocimientos suficientes para resolver los problemas de los usuarios.	1	1	1	1	
	Segmentación de usuarios	El personal de atención a los usuarios cumple con sus funciones.	1	1	1	1	
		El personal que atiende a los usuarios fomenta el orden y el respeto.	1	1	1	1	
	Canales de atención	El personal está capacitado para responder cualquier duda.	1	1	1	1	
		La municipalidad realiza el registro de resultados de la medición de la gestión.	1	1	1	1	
Accesibilidad y canales de atención	Horarios de atención.	La atención se brinda por diferentes canales a los usuarios (canal presencial, telefónico, virtual y/o móvil)	1	1	1	1	
		La municipalidad realiza eventos (actividades) de acercamiento a los usuarios	1	1	1	1	
		El acceso a los formularios se encuentra disponible y de manera gratuita en un lenguaje de fácil comprensión	1	1	1	1	
	Acercamiento hacia el usuario	La municipalidad ha hecho la simplificación de trámites	1	1	1	1	

		eliminando los que resultaban innecesarios.					
		La municipalidad pública la información de los procedimientos administrativos y servicios.	1	1	1	1	
		La información de los trámites es clara y sencilla para los usuarios.	1	1	1	1	
Infraestructura, mobiliario y equipamiento	Espacio físico.	Existe señalización y mapa de riesgos	1	1	1	1	
	Mantenimiento de instalaciones	El espacio físico relacionado con el cumplimiento de la atención preferente a discapacitados, mujeres embarazadas y adultos mayores es adecuado.	1	1	1	1	
		Realizan permanentemente el mantenimiento de las instalaciones para la atención a los usuarios	1	1	1	1	
Proceso de atención y simplificación	Modalidades de atención	Las modalidades para realizar los pagos vinculados con trámites son descentralizadas.	1	1	1	1	
		La información sobre requisitos, costos y plazos se encuentra disponible en un lugar de fácil accesibilidad para cualquier ciudadano.	1	1	1	1	

	Simplificación de trámites	El acceso a los formularios se encuentra disponible y de manera gratuita en un lenguaje de fácil comprensión	1	1	1	1	
		La municipalidad ha hecho la simplificación de trámites eliminando los que resultaban innecesarios.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []


Aplicable después de corregir []

No aplicable []



Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA" "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ATENCIÓN AL USUARIO"
Objetivo del instrumento	Evaluar la gestión administrativa en la entidad municipal Evaluar la calidad de atención en la entidad municipal
Nombres y apellidos del experto	DEYVI JAHIR VERA ALVAREZ
Documento de identidad	45487717
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Doctor en derecho, Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	UCV; UDCH, UTP.
Cargo	Docente
Número telefónico	+51 984 048 309
Firma	
Fecha	25/05/2024



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 **VERA ALVAREZ**
Nombres **DEYVI JAHIR**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **45487717**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/01/21**
Resolución/Acta **0493-2020-UCV**
Diploma **052-100550**
Fecha Matrícula **01/02/2019**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001972465



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 03/07/2024 21:19:46-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

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

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

Validación 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Gestión administrativa. Tiene como función aplicar distintos métodos para el uso eficiente del recurso humano, financiero y material que tiene la institución, se hace hincapié que la responsabilidad sobre los recursos y su finalidad está directamente relacionada con la gestión administrativa, por ello, dentro del funcionamiento se considera la planeación y control en cada actividad (Chiavenato, 2009).

Dimensión	Indicadores	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	- Visión y Misión	La institución donde labora Planifica las tareas y objetivos pertinentemente	1	1	1	1	
		La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos	1	1	1	1	
		La entidad aplica el diagnóstico de problemas para proyectar mejoras	1	1	1	1	
	-Objetivos estratégicos	La institución capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar	1	1	1	1	
		La gestión establece apropiadamente las metas institucionales	1	1	1	1	
		La entidad planifica los recursos para alcanzar las metas	1	1	1	1	
Organización	-División de trabajo por área organizacional	La gestión actualiza continuamente la estructura organizacional	1	1	1	1	
		La administración tiene claramente establecidas las jerarquías	1	1	1	1	
		La institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo al diseño de cargos	1	1	1	1	
		Los directivos promueven el trabajo en equipo en el ámbito laboral	1	1	1	1	

	-Formalización de procesos y procedimientos	La entidad efectúa las coordinaciones de las actividades laborales	1	1	1	1	
		La institución propicia la integración de sus colaboradores	1	1	1	1	
Dirección	- Motivación	El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos	1	1	1	1	
		La institución propicia una adecuada comunicación a todo el personal	1	1	1	1	
	-Liderazgo	La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas	1	1	1	1	
		La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos	1	1	1	1	
	-Comunicación y trabajo en equipo	La administración propicia que los colaboradores sientan identificación institucional	1	1	1	1	
		La entidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales	1	1	1	1	
Control	- Evaluación de las actividades	La entidad cuenta con un órgano de control	1	1	1	1	
		La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas	1	1	1	1	
		La institución realiza un inventario de sus bienes	1	1	1	1	
		La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda	1	1	1	1	

	-Monitoreo progresivo	La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores	1	1	1	1	
		Los jefes directos llevan el registro del cumplimiento de las normas	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []


 Mg. Lic. Karim Rumiche Irigoin
 Magister en gestión pública
 Código SUNEDU 052-096541
 DNI: 71592850

Atención al usuario. Se precisa que está caracterizada por el servicio que se les brinda a los potenciales acreedores; la atención para que sea efectiva se debe desarrollar manera eficiente y eficaz, sin dejar de lado la expectativa positiva que se debe buscar dejar como huella gracias a la empatía y seguridad que se le puede brindar (Fornell et al., 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Estrategia y organización	Responsable de la mejora.	Existe una persona responsable de orientar la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
		En la municipalidad se planifica la mejora de la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
	Incentivos y reconocimiento al logro de resultados.	La municipalidad se preocupa por conocer si las necesidades de los usuarios han sido satisfechas.	1	1	1	1	
		Existen oficinas adecuadas a las necesidades del usuario.	1	1	1	1	
	Gestión de calidad.	Las modalidades para realizar los pagos vinculados con trámites son descentralizadas.	1	1	1	1	
		La información sobre requisitos, costos y plazos se encuentra disponible en un lugar de fácil accesibilidad para cualquier ciudadano.	1	1	1	1	
Conocimiento de los usuarios	Identificación de necesidades	La municipalidad realiza estudios o encuestas para identificar las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	

		Los encargados de la atención cuentan con conocimientos suficientes para resolver los problemas de los usuarios.	1	1	1	1	
	Segmentación de usuarios	El personal de atención a los usuarios cumple con sus funciones.	1	1	1	1	
		El personal que atiende a los usuarios fomenta el orden y el respeto.	1	1	1	1	
	Canales de atención	El personal está capacitado para responder cualquier duda.	1	1	1	1	
		La municipalidad realiza el registro de resultados de la medición de la gestión.	1	1	1	1	
Accesibilidad y canales de atención	Horarios de atención.	La atención se brinda por diferentes canales a los usuarios (canal presencial, telefónico, virtual y/o móvil)	1	1	1	1	
		La municipalidad realiza eventos (actividades) de acercamiento a los usuarios	1	1	1	1	
		El acceso a los formularios se encuentra disponible y de manera gratuita en un lenguaje de fácil comprensión	1	1	1	1	
	Acercamiento hacia el usuario	La municipalidad ha hecho la simplificación de trámites	1	1	1	1	

		eliminando los que resultaban innecesarios.					
		La municipalidad pública la información de los procedimientos administrativos y servicios.	1	1	1	1	
		La información de los trámites es clara y sencilla para los usuarios.	1	1	1	1	
Infraestructura, mobiliario y equipamiento	Espacio físico.	Existe señalización y mapa de riesgos	1	1	1	1	
	Mantenimiento de instalaciones	El espacio físico relacionado con el cumplimiento de la atención preferente a discapacitados, mujeres embarazadas y adultos mayores es adecuado.	1	1	1	1	
		Realizan permanentemente el mantenimiento de las instalaciones para la atención a los usuarios	1	1	1	1	
Proceso de atención y simplificación	Modalidades de atención	Las modalidades para realizar los pagos vinculados con trámites son descentralizadas.	1	1	1	1	
		La información sobre requisitos, costos y plazos se encuentra disponible en un lugar de fácil accesibilidad para cualquier ciudadano.	1	1	1	1	

	Simplificación de trámites	El acceso a los formularios se encuentra disponible y de manera gratuita en un lenguaje de fácil comprensión	1	1	1	1	
		La municipalidad ha hecho la simplificación de trámites eliminando los que resultaban innecesarios.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []


 Mg. Liz Karim Rumiche Irigoin
 Magister en gestión pública
 Código SUNEDU 052-096541
 DNI: 71592850

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA" "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ATENCIÓN AL USUARIO"
Objetivo del instrumento	Evaluar la gestión administrativa en la entidad municipal Evaluar la calidad de atención en la entidad municipal
Nombres y apellidos del experto	Liz Karim Rumiche Irigoin
Documento de identidad	71592850
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad distrital de Catache
Cargo	Especialista en proyectos de inversión
Número telefónico	+51 901 728 134
Firma	 Mg. Liz Karim Rumiche Irigoin Magister en gestión pública Código SUNEDU 052-096541 DNI: 71592850



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 **RUMICHE IRIGOIN**
Nombres **LIZ KARIM**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **71592850**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **25/11/20**
Resolución/Acta **0369-2020-UCV**
Diploma **052-096541**
Fecha Matrícula **01/02/2019**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001972467



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/07/2024 21:21:15-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

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

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna

Confiabilidad de la gestión administrativa

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	24

Confiabilidad de la atención al usuario

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	25

Anexo 6. Análisis complementario

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa.	,201	55	,000	,856	55	,000
Atención al usuario	,158	55	,002	,899	55	,000

Nota. Corrección de significación de Lilliefors

Por tener una muestra mayor a 50 personas, se determinó emplear el análisis de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, señalando que por tener un puntaje de significancia menor a 0,05 se indicó no tener una adecuada distribución de los datos, requiriendo emplear una prueba no paramétrica que es la prueba de correlación de Spearman.

VII. PROPUESTA

Propuesta de gestión administrativa para mejorar la atención al usuario

9.1. Título de la propuesta

Gestión administrativa y atención al usuario en una institución pública, Pimentel 2024.

9.2. Fundamento teórico de la propuesta

La presente propuesta se basa en un conjunto de acciones que toma la dirección para llegar a obtener resultados positivos con el manejo eficaz y eficiente de los recursos asignados, las acciones señaladas se escogen de acuerdo al objetivo que se pretende cumplir. Se precisa que la correcta gestión trae consigo el cumplimiento de metas, en la cual se contemplan todos los recursos y materiales necesarios para maximizar los beneficios, disminuyendo el efecto negativo.

Cabe señalar que la gestión administrativa según Chiavenato (2009) tiene como función aplicar distintos métodos para el uso eficiente del recurso humano, financiero y material que tiene la institución, se hace hincapié que la responsabilidad sobre los recursos y su finalidad está directamente relacionada con la gestión administrativa, por ello, dentro del funcionamiento se considera la planeación y control en cada actividad.

De acuerdo a Mendoza (2017) la gestión administrativa en las organizaciones públicas son sistemáticas, debido a que cuenta con una serie de acciones coherentes las cuales se orientan al logro de metas considerando eficiencia y eficacia de todos los recursos asignados en cada área operativa, cabe señalar que se consideran contingencias para la resolución de problemas y retroalimentación para tener un desarrollo progresivo.

9.2.1. Dimensiones a considerar

Planificación: se define de manera previa a las metas que se desean lograr y deberán implementarse para poder obtener las mismas, además se tendrá en cuenta el modelo teórico para aplicarlo en las futuras acciones. Se considera la importancia de poder establecer aquellos objetivos y desarrollar de manera detallada las actividades que ayudarán a tener el objetivo trazado (Robbins & Judge, 2017).

Asimismo, Chiavenato (2017) refiere que para planificar se tienen que realizar los procesos que van a permitir gestionar y provisionar el número de recursos humanos, así como los materiales que se utilizarán para organizarse y de esa manera lograr los objetivos que han sido propuestos involucrando a los procedimientos que se utilizan para tomar decisiones y serán considerados aquellos como factores de producción tangibles.

Organización: en esa dimensión se realiza la gestión relacionada a los recursos humanos como también los recursos de la misma entidad u organización, Tiene como finalidad brindar el continuo desenvolvimiento de los procedimientos además se considera una organización que de manera oportuna empleará los recursos necesarios de la entidad. (Robbins & Judge, 2017).

Considerando lo sustentado por Chiavenato (2017) el grupo de organización tendrá que coordinar todas las actividades que realizarán cada uno de sus participantes con la finalidad de tener un mismo fin común en beneficio de la institución y contribuir como participante de acuerdo a la tarea que le ha sido asignada, bajo esta etapa se van a emplear los recursos distintos y las personas que asumirán responsabilidades para coordinar y estimular un cambio estructural para lograr el fin establecido.

Dirección: está referido a poder implementar todas las estrategias anteriores con la finalidad de que sus procedimientos se integren a los trabajadores que son parte del grupo u organización y de esa manera logren el cumplimiento de la visión y misión trazadas por la institución (Robbins & Judge, 2017).

Sin marca la dirección por todo el proceso de gestión laboral y el desempeño que tiene el colaborador la misma que se encuentra encausada por las políticas y normas sustentados en una directiva que tienen como finalidad lograr la misión y visión de la institución, este aspecto se toma en consideración a los comportamientos las decisiones motivaciones y liderazgo (Chiavenato, 2017).

Control: está íntimamente relacionado a monitorear de manera efectiva y constante para que se puedan cumplir los objetivos trazados de manera previa con la finalidad principal, que logre permitir asegurar el cumplimiento de la meta trazada, ello significa que lo que se pretende es buscar que el grupo u organización se encuentre

en vigilancia y verificación para que puedan cumplir los procedimientos que han sido establecidos con anterioridad.

Por medio de esa dimensión se van a implementar los procedimientos para evaluar siendo necesario facilitar un diagnóstico necesario con respecto a la situación actualizada que tiene la entidad u organización de estudio (Robbins & Judge, 2017).

9.2.2. Justificación de la propuesta

Por medio de la propuesta se pretende cumplir las expectativas de los usuarios de la entidad municipal a fin de ofrecerles servicios de calidad, generándoles satisfacción, teniendo como retribución su lealtad. Por lo tanto, la propuesta de gestión administrativa se basará en un conjunto de acciones que tomará la dirección para llegar a obtener resultados positivos con el manejo eficaz y eficiente de los recursos asignados, las acciones señaladas se escogen de acuerdo al objetivo que se pretende cumplir. Se precisa que la correcta gestión trae consigo el cumplimiento de metas, en la cual se contemplan todos los recursos y materiales necesarios para maximizar los beneficios, disminuyendo el efecto negativo.

1.3. Objetivos de la propuesta

Diseñar una gestión administrativa para mejorar la calidad de atención en el municipio de Pimentel. a) Realizar una planificación de acciones para optimizar las tareas de los servidores públicos. b) Organizar las diferentes áreas organizacionales en base al ROF y MOF para el correcto desempeño del servidor público. c) Replantear el código de ética, valores, misión y visión para poder establecer las mejores estrategias para cada área organizacional.

1.5. Metodología

Considerando los problemas identificados, los fundamentos, la base legal, el desarrollo institucional y la planificación estratégica se muestra a continuación el diseño de la implementación.

Tabla 9

Dimensiones, acciones y beneficios

Dimensiones	Problemática existente	Acción	Beneficios	Beneficiados
Planificación	Deficiencias en la capacidad de respuesta	Programa de capacitación interna	Ofrecer servicios de calidad	
	Deficiencias en el desempeño	Inspecciones diarias	Cumplir con el MOF y ROF para satisfacer a los usuarios.	
	Misión y visión desfasados	Establecer misión, visión y código de ética	Brindar los planes de acción para cumplir los objetivos estratégicos.	
Organización	Carencias de instrumentos de control	Establecimiento de herramientas para organizar actividades	Analizar y establecer estrategias para cumplir con las metas de cada área organizacional	Usuarios de la municipalidad de Pimentel
Dirección	Carencia de planificación integral	Establecer planes estratégicos para el cumplimiento de metas y objetivos	Generar una planificación para canalizar las acciones	
Control	Inadecuado proceso de comunicación interna	Planificación de reuniones para retroalimentación	Tener comunicación asertiva para una retroalimentación constante	
	Inadecuados planes de acción e indicadores	Establecimiento de acciones de contingencia	Establecer un seguimiento y control para las actividades.	

1.6. Cronograma

Cronograma de actividades

N°	Acciones	ACTIVIDADES	AÑO 2025								
			3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Programa de capacitación interna	Capacitaciones para cada área organizacional para fortalecer las capacidades.	■								
2	Inspecciones diarias	Evaluación por parte de RRHH para el cumplimiento del MOF y ROF.		■							
3	Establecer misión, visión y código de ética	Diseñar la misión, visión y valores institucionales.			■						
4	Establecimiento de herramientas para organizar actividades	Analizar y establecer estrategias para cumplir con las metas de cada área organizacional				■					
5	Establecer planes estratégicos para el cumplimiento de metas y objetivos	Generar estrategias que canalicen las acciones					■				
6	Planificación de reuniones para retroalimentación	Tener comunicación asertiva para una retroalimentación constante						■			
7	Establecimiento de acciones de contingencia	Establecer un seguimiento y control para las actividades.							■		

1.7. Presupuesto

Por acciones a implementar.

Acción	Presupuesto
Planificación	1,200.00
Gestión Administrativa	14,000.00